

MANAJEMEN

PERKANTORAN MODERN

Buku ini mencoba menggali hakikat manajemen perkantoran modern dalam perspektif kekinian, yang diawali dengan pendahuluan: yang menggambarkan kompleksitas manajemen, kemudian berturut-turut menjanjikan konsep dasar manajemen perkantoran, kegiatan dan aspek manajemen perkantoran, peranan dan kewajiban manajemen kantor, organisasi kantor, komunikasi tata hubungan kantor, tata ruang kantor, korespondensi dan penataan arsip, penataan perlengkapan kantor, aplikasi pemanfaatan IT dalam manajemen perkantoran, tata kerja, prosedur dan sistem kerja, efisiensi pekerjaan kantor, serta pada bagian akhir dilengkapi dengan keselamatan dan kesehatan kerja kantor.

Buku ini, merupakan salah satu penerbitan penting di tengah langkanya penerbitan buku-buku baru mengenai manajemen perkantoran modern di Indonesia. Meskipun oleh penulisnya dinyatakan bahwa buku ini lebih sebagai materi panduan untuk mahasiswa S-1 pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, namun dengan menyajikan berbagai konsep-konsep manajemen perkantoran dan aspek-aspek lain di bidang manajemen, dari buku ini ternyata jelas alur pembahasan teoritik yang dijabarkan dalam alur pembahasan praktik manajemen perkantoran di Indonesia, sehingga dapat bermanfaat bagi mereka yang secara langsung ingin menambah wawasan dan melihat relevansi manajemen perkantoran di Indonesia.

Dengan hadirnya buku "*Manajemen Perkantoran Modern*", saya menyambut baik, sebagai karya ilmiah dosen UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan harapan selain sebagai bahan kajian dan diskusi di kelas, juga dapat memberikan nilai tambah dalam pengembangan manajemen perkantoran, bagi para manajer, calon manajer, mahasiswa, dan masyarakat luas.



Alamat:
Komp. Bumi Asri No. A4
Ujungberung - Bandung 40614
Telp. 022-7803917
e-mail: insan-komunika@gmail.com



Dr. H. A. Rusdiana, MM.
Dr. Qiqi Yuliati Zaqiah, M.Ag.

MANAJEMEN

PERKANTORAN MODERN



DR. H. A. RUSDIANA, MM.
DR. QIQI YULIATI ZAQIAH, M.Ag.

MANAJEMEN PERKANTORAN MODERN



MANAJEMEN PERKANTORAN MODERN

Penulis: Dr. H. A. Rusdiana, MM.

Dr. Qiqi Yuliati Zaqiah, M.Ag

Editor:

Encep Dulwahab

Cover:

Yodi W. Rosyadi

Desain isi:

Yodi W. Rosyadi

Cetakan Pertama, April 2014

Hak Cipta dilindungi oleh undang-undang
all right reserved

Diterbitkan oleh:

Penerbit Insan Komunika

Jurusan Ilmu Komunikasi UIN SGD Bandung

Jl. A.H. Nasution No. 105 Km. 14 Bandung

e-mail: insan-komunika@gmail.com

Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)

A. Rusdiana, MM.

Manajemen Perkantoran Modern

Rusdiana, editor, Encep Dulwahab, —Cet.1. —Bandung:

Insan Komunika, 2014

x+388 hlm, 145 x 205 cm

ISBN : 978-602-18240-7-8

KATA PENGANTAR

Prof. Dr. H. Afifuddin, MM

Sepakat atau tidak? Manajemen perkantoran modern adalah suatu cara tata kelola dalam dunia perkantoran itu sendiri. Mengapa demikian karena saat ini dan seterusnya dihadapkan pada tata kelola yang semakin rumit dan memerlukan sumber daya manusia yang up to date. Oleh karena itu manajemen Perkantoran dapat dikatakan sebagai upaya penjurusan dan pengawasan dari sebuah kantor untuk mencapai tujuannya yang khusus dengan cara yang sehemat-hematnya. Peralatan yang canggih tentu bertujuan untuk efektifitas dan efisiensi atau hemat dalam segalanya.

Buku "Manajemen Perkantoran Modern" yang disusun oleh DR. H. Rusdiana, merupakan sebuah pemikiran yang inovatif, dikembangkan dari pengabdianannya, sebagai praktisi dalam bidang manajemen perkantoran baik di instansi pemerintahan, maupun swasta dan lembaga sosial kemasyarakatan.

Rusdiana, mencoba menggali hakikat manajemen perkantoran modern dalam prespektif kekinian, dia membahas diawali dengan pendahuluan: yang menggambarkan kompleksitas manajemen, kemudian berturut-turut menyajikan konsep dasar manajemen perkantoran, kegiatan dan aspek manajemen perkantoran, peranan dan kewajiban manajemen kantor, organisasi kantor, komunikasi tatahubungan kantor, tata ruang kantor, korespondensi dan penataan arsip, penataan perlengkapan kantor, Aplikasi pemanfaatan IT dalam manajemen perkantoran, tatakerja, prosedur dan sistem kerja, efisiensi pekerjaan kantor, serta pada bagian akhir dilengkapi dengan keselamatan dan kesehatan kerja kantor.

Implikasi dari itu, Rusdiana, memandang bahwa, efektifitas pengelolaan perkantoran modern, sebagaimana efektifitas perkantor-

an pada umumnya dapat dilihat berdasarkan teori sistem dan dimensi waktu. Maksudnya kriteria efektifitas dan akuntabel harus mencerminkan keseluruhan siklus input-proses-output, tidak hanya output atau hasil semata, melainkan harus mencerminkan pula hubungan-timbal balik antara manajemen dan lingkungan sekitarnya. Dalam pelaksanaannya manajemen pendidikan tinggi yang efektif dan akuntabel diperlukan pengawasan, pengendalian, pembinaan dan pemberdayaan pendidikan tinggi.

Buku ini, merupakan salah satu penerbitan penting di tengah langkanya penerbitan buku-buku baru mengenai manajemen perkantoran modern praktiknya di Indonesia. Meskipun oleh penulisnya dinyatakan bahwa buku ini lebih sebagai materi panduan untuk mahasiswa S-1 pada Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, namun dengan menyajikan berbagai konsep-konsep manajemen perkantoran dan aspek-aspek lain di bidang manajemen, dari buku ini ternyata jelas alur pembahasan teoritik yang dijabarkan dalam alur pembahasan praktik manajemen perkantoran di Indonesia, sehingga dapat bermanfaat bagi mereka yang secara langsung ingin menambah wawasan dan melihat relevansi manajemen perkantoran di Indonesia.

Dengan hadirnya buku "Manajemen Perkantoran Modern", saya menyabut baik, sebagai karya ilmiah dosen UIN Sunan Gunung Djati Bandung, dengan harapan selain sebagai bahan kajian dan diskusi di kelas juga dapat memberikan nilai tambah dalam pengembangan manajemen perkantoran, bagi para manajer, calon manajer, mahasiswa, dan masyarakat luas.

Bandung, 3 Januari 2013

Prof. Dr. H. Afifuddin, MM

KATA PENGANTAR PENULIS

Semakin modern suatu kantor, sifat dan cakupan kegiatannya semakin menggelobal. Sehubungan dengan itu, semakin modern suatu kantor semakin banyak informasi yang dapat diakses, semakin besar pula peluang yang dapat dimanfaatkan untuk kepentingan organisasi atau instansinya. Akan tetapi sebaliknya, dari keuntungan tersebut di atas kantor modern perlu mewaspadaai berbagai kemungkinan pengaruh negatif global yang bisa mengacaukan kegiatannya dalam pengelolaan informasi.

Kendala yang dihadapi oleh kantor-kantor pada umumnya, sampai saat ini masih banyak kendala yang disebabkan oleh manajemen birokrasi seperti dalam hal biaya yang cenderung menghambat kemajuan kantor itu sendiri, terutama untuk kantor-kantor cabang yang masih sangat terpencil letaknya dukungan komputerisasi masih belum merata, belum lagi kendala SDM walau diakui kantor-kantor di wilayah perkotaan sudah mengarah ke sistem manajemen yang lebih baik, misalnya dalam pengelolaan data atau informasi sudah didukung dengan sistem pemrosesan data (electronic data processing) atau sering disebut dengan SIM (Sistem Informasi Manajemen), walau patut diakui juga belum sepenuhnya direalisasi kearah itu, namun sudah mengarah pada tahapan tersebut (Computer Based System). Sudah barang tentu hal itu memerlukan prinsip-prinsip atau asas-asas manajemen.

Untuk hal itu, Fayol menekankan bahwa penggunaan "prinsip" bukan hukum abadi, tetapi hanya merupakan petunjuk praktis yang dapat digunakan apabila keadaan membutuhkannya. Prinsip-prinsip manajemen adalah fleksibel, tidak mutlak, dan harus dapat digunakan

tanpa memperhatikan perubahan dan keadaan tertentu, untuk menerapkan prinsip-prinsip manajemen ilmiah pada semua pekerjaan kantor.

Dalam konteks itulah buku "Manajemen Perkantoran Modern" ini, hadir, dalam rangka membangun manajemen perkantoran yang efektif dan akuntabel. Hal itu berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapaian tujuan dengan rencana yang telah disusun sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang telah direncanakan serta dapat dipertanggungjawabkan. Efektifitas pengelolaan perkantoran, dapat dilihat berdasarkan teori sistem dan dimensi waktu. Maksudnya kriteria efektifitas dan akuntabel harus mencerminkan keseluruhan siklus input-proses-output, tidak hanya output atau hasil semata, melainkan harus mencerminkan pula hubungan-timbal balik antara manajemen dan lingkungan sekitarnya.

Untuk itu, maka dalam bahasan buku ini diawali dengan pendahuluan: yang menggambarkan kompleksitas manajemen, kemudian berturut-turut menjajikan konsep dasar manajemen perkantoran, kegiatan dan aspek manajemen perkantoran, peranan dan kewajiban manajemen kantor, organisasi kantor, komunikasi tatahubungan kantor, tata ruang kantor, korespondensi dan penataan arsip, penataan perlengkapan kantor, aplikasi pemanfaatan IT dalam manajemen perkantoran, tata kerja, prosedur dan sistem kerja, efisiensi pekerjaan kantor, serta pada bagian akhir dilengkapi dengan keselamatan dan kesehatan kerja kantor.

Penulis berharap, kehadiran buku ini dapat memberikan inspirasi dan urun rembuk, pada pemecahan, mencerdaskan, dan menjadi solusi terhadap berbagai permasalahan sosiologi pendidikan khususnya pendidikan tinggi. Semoga buku ini bermanfaat bagi kepentingan umat dan mendapat ridlo Allah SWT., Amin.

Bandung, 31 Desember 2013

Penulis,

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Kata Pengantar Penulis	iii
Daftar Isi	v
BAB 1	
Pendahuluan	1
A. Rasionalisasi	1
B. Hakikat Manajemen	3
C. Manajemen Perkantoran.....	8
D. Pentingnya Mata Kuliah Manajemen Perkantoran	13
BAB 2	
Konsep Dasar Manajemen Perkantoran.....	15
A. Konsep Manajemen Perkantoran.....	16
B. Perbedaan Administrasi dengan Manajemen.....	21
C. Tujuan, Fungsi, Sumber Daya Manajemen Perkantoran.....	26
D. Pendekatan-pendekatan Manajemen Perkantoran	35
BAB 3	
Kegiatan, Sistem dan Aspek-Aspek Manajemen Perkantoran	43
A. Konsep Pekerjaan Kantor	44
B. Fungsi-fungsi Manajemen Kantor.....	55
C. Sistem Perkantoran	73
D. Aspek-aspek Manajemen Kantor	77
E. Model Perkantoran Modern.....	78

BAB 4**Peran, Tanggungjawab, Kewajiban, dan Tugas**

Manajer Kantor	85
A. Hakikat Manajer	86
B. Peran Manajer Kantor	91
C. Tanggungjawab dan Kewajiban Manajer Kantor	93
D. Tugas Pokok Manajer Kantor	99

BAB 5

Organisasi Perkantoran.....	105
A. Konsep Organisasi Perkantoran.....	106
B. Struktur Organisasi	111
C. Tugas dan Tanggung Jawab Personil Kantor	115
D. Pengorganisasian Pekerjaan Kantor	122

BAB 6

Komunikasi Kantor dan Tata Hubungan Kantor.....	135
A. Konsep Komunikasi Kantor	136
B. Proses Komunikasi Kantor	138
C. Bentuk/Klasifikasi Komunikasi Kantor	140
D. Media Komunikasi Kantor	146
E. Tata Hubungan Komunikasi Perkantoran	151

BAB 7

Tata Ruang Kantor	165
A. Konsep Tata Ruang dan Tata Letak Kantor	166
B. Asas Pokok Tata Ruang Kantor.....	171
C. Jenis dan Standar Tata Ruang Kantor	173
D. Tata Ruangan dan Lokasi Kantor	180

BAB 8

Korespondensi dan Penataan Arsip	203
A. Konsep Korespondensi	204
B. Penataan Arsip	207
C. Macam-macam Surat dan Bahasa Surat	218
D. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam Membuat Surat	226

BAB 9

Penataan Perlengkapan Kantor	249
A. Konsep Perlengkapan Kantor	250
B. Perencanaan Kebutuhan Perlengkapan Kantor	260
C. Pengadaan Kebutuhan Perlengkapan Kantor	269
D. Inventarisasi Perlengkapan Kantor	285
E. Pemeliharaan Perlengkapan (Kantor Pendidikan)	293
F. Pengawasan Sarana Prasarana Pendidikan	300

BAB 10**Aplikasi dan Manfaat Teknologi Informasi dalam**

Manajemen Kantor Modern	301
A. Konsep TI dalam Manajemen Perkantoran Modern	302
B. Aplikasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Perkan- toran	306
C. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Perkantoran	309
D. Otomatisasi Kantor	311

BAB 11

Tata Kerja, Prosedur dan Sistem Kerja	317
A. Konsep Tata Kerja, Prosedur dan Sistem Kerja	318
B. Pengaturan Pokok di Bidang Tata Kerja, Prosedur dan Sistem Kerja	332
C. Penyederhanaan Kerja Kantor	338
D. Efisiensi Pekerjaan Kerja Kantor	344

BAB 12

Keselamatan dan Kesehatan Kerja	359
A. Konsep Kesehatan dan Keselamatan Kerja	360
B. Kesehatan dan Keselamatan Kerja	362
C. Dinamika Kantor dan Keselamatan Kerja	365
D. Identifikasi Masalah Kantor dan Keselamatan Kerja Bagi Tenaga Kerja dan Pencegahannya	374
Daftar Pustaka	383
Profil Penulis	389

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Rasionalisasi

Era globalisasi dan industrialisasi serta akselerasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) pada abad 21 berdampak pada seluruh aspek kehidupan, hal tersebut ditandai dengan adanya penyebaran arus informasi tanpa batas wilayah dan waktu. Selain itu, penyebaran produk dan jasa hasil industrialisasi pun semakin cepat, didorong oleh semakin majunya bidang transportasi yang mampu memperpendek waktu tempuh antarnegara. Hal tersebut ditunjang pula oleh percepatan informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih (Feisal, 1995: 129).

Sebagai bagian integral dari bangsa-bangsa di dunia, bangsa Indonesia tidak bisa terlepas dari fenomena tersebut di atas. Serangkaian agenda globalisasi dan industrialisasi dapat ditengarai dalam berbagai spektrum, diantaranya adalah perlunya kesiapan sumber daya manusia yang berdaya saing tinggi. Namun demikian, bangsa Indonesia masih menghadapi berbagai ketimpangan, baik dari segi materil, spiritual, maupun kualitas sumber daya manusia yang masih jauh tertinggal dibanding negara-negara maju. Oleh karena itu, tidak heran jika tema pengembangan sumber daya manusia berkualitas merupakan isu sentral yang banyak diperbincangkan dalam berbagai kesempatan (Kasiram, 1999: 2). Berkaitan dengan hal tersebut, manajemen perkantoran memiliki peranan yang strategis dalam upaya mengelola sumber daya organisasi/lembaga/perusahaan baik pemerintah maupun swasta, yang unggul dan berdaya saing global.

Lembaga/Perusahaan merupakan suatu bentuk organisasi formal dan merupakan wadah dimana sistem kerja sama dilakukan dalam melaksanakan berbagai aktifitas sebagai upaya untuk mencapai tujuan

tertentu yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Banyak faktor yang mempengaruhi upaya untuk mencapai tujuan dari suatu perusahaan. Faktor-faktor tersebut adalah sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut.

Pada setiap perusahaan/lembaga/organisasi, baik pemerintah maupun swasta, dalam rangka mencapai tujuan secara berhasil guna dan berdaya guna memerlukan adanya pembagian kerja, pelimpahan wewenang, sampai kepada rincian tugas masing-masing pihak yang terlibat dalam perusahaan tersebut. Guna mencapai hal tersebut, diperlukan seorang pimpinan yang dapat memimpin kelompok orang-orang yang tergabung dalam organisasi agar kegiatan dalam bekerja sama tujuan dapat terarah dan jelas.

Selama ini manajemen perkantoran merupakan hal yang sangat penting baik di pemerintahan maupun swasta karena hal ini merupakan suatu bentuk-bentuk organisasi usaha tumbuh dari kebutuhan manusia dan kondisi lingkungan, sekaligus bukan segala-galanya. Manajemen perkantoran adalah merupakan suatu pengarahan menyeluruh terhadap aktivitas-aktivitas ketatausahaan dari sebuah kantor untuk mencapai tujuan dengan cara yang sehemat-hematnya (seefisien mungkin). Sehingga kantor adalah setiap tempat yang biasanya dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaan tata usaha atau pekerjaan tulis menulis. Mungkin dapat dibenarkan pernyataan "Manusia dalam usaha mengatur dan mengorganisasikan dirinya banyak dipengaruhi oleh kondisi produksi dan perkembangan teknologi. Masalah penerapan dalam teknologi dalam manajemen tidak terutama terletak pada latar ekonomi.

Peringatan dari Frank J. Jasinski mengemukakan bahwa "suatu perubahan dalam produksi atau teknologi mempengaruhi hubungan-hubungan organisator". Perubahan-perubahan yang terjadi yang disebabkan oleh penerapan teknologi perkantoran akan mempengaruhi hubungan sosial diantara manajer dan bawahan, antara personalia dengan personalia lainnya dalam manajemen perkantoran tersebut. Jika manajemen perkantoran mengabaikan perubahan hubungan sosial seperti itu (yang disebut sebagai perubahan "unsur inti". Maka manajemen perkantoran akan mengalami kegagalan dalam memahami potensi penuh dari perubahan yang terjadi dalam teknologi.

Manajemen perkantoran yang diorganisasikan berdasarkan pendekatan tradisional umumnya berjalan secara pertikal. Artinya pendekatan ini hanya mengandalkan diri pada hubungan antara pemimpin dan bawahan. Akan tetapi teknologi informasi, termasuk pemrosesan data dalam sistem informasi manajemen yang terintegrasi ke dalam "Manajemen tingkat horizontal".

B. Hakikat Manajemen

Pada dasarnya, kemampuan manusia itu terbatas, baik fisik, pengetahuan, waktu maupun perhatiannya. Di lain pihak, kebutuhan dan keinginan manusia cenderung tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi terbatasnya kemampuan di dalam melakukan pekerjaan kemudian mendorong manusia untuk berbagi pekerjaan, tugas dan tanggung jawab. Dengan adanya pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab maka terbentuklah suatu sistem kerjasama dan rasa keterikatan.

Meskipun aplikasi manajemen telah diterapkan sejak peradaban Yunani Kuno dan masa kekaisaran Roma, tidak ada perkembangan yang signifikan di bidang manajemen sampai munculnya gerakan Revolusi Industri. Munculnya berbagai penemuan ilmiah berupa mesin-mesin (mesin uap, mesin cetak, listrik) mendorong industri-industri rumah tangga berkembang menjadi pabrik-pabrik yang mampu memproduksi barang-barang ratusan kali lipat jumlahnya dibanding dengan alat-alat tradisional sebelumnya, bahkan dengan kualitas yang lebih tinggi.

Saat industri rumah tangga yang dikelola oleh keluarga tidak mampu lagi mengurus pabriknya karena kekurangan tenaga kerja untuk mengelolan hasil produksi mesin yang berlimpah, mereka membutuhkan orang lain untuk membantu mengelola pabrik sehingga lahirlah istilah majikan dan buruh. Perusahaan-perusahaan pun tumbuh menjamur dan menarik banyak tenaga kerja. Begitu pun saat industri pabriknya semakin berkembang dan menuntut ekspansi, diperlukan modal dari orang lain lagi, dan lahirlah istilah pemegang saham. Semua hal-hal tersebut di atas menyebabkan munculnya pendekatan yang lebih sistematis terhadap manajemen.

1. Mengapa Harus Ada Manajemen?

Perkembangan organisasi, baik yang berorientasi profit maupun non-profit, terus berkembang dengan pesat. Sementara itu, kehidupan masyarakat yang semakin kompleks dan pemenuhan kebutuhan yang semakin bervariasi pada akhirnya melahirkan para pesaing. Hukum alam pun berlaku, siapa saja yang mampu bersaing akan terus eksis, sedangkan yang tidak mampu harus siap-siap turun dari gelanggang. Siapakah yang mampu bersaing? Tentu saja mereka yang dapat mengelola organisasinya secara efektif dan efisien. Di sinilah peran penting manajemen.

Pada dasarnya, pekerjaan itu berat dan sulit jika semuanya harus dikerjakan sendiri. Oleh karena itu, diperlukan pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab. Manajemen yang baik tentunya akan dapat meningkatkan daya guna dan hasil guna semua potensi yang dimiliki oleh organisasi. Melalui manajemen yang baik, organisasi dapat menghindari pemborosan-pemborosan yang tidak perlu melalui pengerjaan yang efisien, memanfaatkan segala sumber daya dan potensi organisasi secara efektif, mendorong kerjasama yang saling menguntungkan, dan bertumbuh secara sehat guna mencapai tujuan organisasi.

2. Pengertian Manajemen

Asal muasal istilah manajemen adalah dari bahasa Latin manus, yang berarti tangan, dan agere, yang berarti melakukan. Gabungan kedua kata tersebut adalah managere yang berarti mengendalikan. Kata manajemen sendiri diserap dari kata bahasa Inggris management. To manage artinya mengelola. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Ada enam aspek pertanyaan yang dapat diajukan berkaitan dengan konsep pengelolaan: siapa, apa, bilamana (kapan), di mana, bagaimana, dan mengapa. Untuk memudahkan mengingat keenam pertanyaan tersebut dapat dibuat akronim SIABIDIBAME.

a. Siapa yang mengelola?

Yang mengelola adalah manajer dengan segala wewenang dan kekuasaannya untuk mendayagunakan sumber daya organisasi sehingga semua proses manajemen dapat tertuju dan terarah kepada tujuan yang diinginkannya secara efektif dan efisien.

b. Apa yang dikelola?

Yang dikelola adalah sumber daya organisasi (men, money, materials, methods, machines, market, and information) manusia, uang, barang, metode, mesin, pasar, dan informasi dan semua kegiatan yang ditimbulkannya dalam proses manajemen tersebut.

c. Bilamana atau kapan mengelolanya?

Sumber daya organisasi harus dikelola berdasarkan skala prioritas yang telah ditetapkan sebelumnya melalui proses fungsi perencanaan.

d. Di mana harus dikelola?

Organisasi adalah 'alat' dan 'wadah' (tempat) untuk mengelola sumber daya dan semua kegiatan proses manajemen dalam usahanya untuk mencapai tujuan. Jadi, proses pengelolaan hanya dapat dilakukan di dalam suatu organisasi. Di sinilah kerjasama, pembagian kerja, pendelegasian wewenang, koordinasi, dan integrasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

e. Bagaimana mengelolanya?

Pengelolaan sumber daya organisasi dapat dilakukan berdasarkan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

f. Mengapa harus dikelola?

Upaya pengelolaan dibutuhkan agar sumber daya organisasi dapat lebih berdaya guna, berhasil guna, terintegrasi, dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang optimal.

Perlu ditegaskan bahwa manajemen dan organisasi bukanlah tujuan, tetapi hanya 'alat' untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Meskipun hanya suatu alat, organisasi tetap harus dikelola dengan baik agar tujuan dapat dicapai secara optimal, menghindari terjadinya pemborosan-pemborosan yang tidak perlu, dan memanfaatkan segala potensi yang dimiliki secara efektif.

Untuk lebih memahami konsep manajemen, berikut ditampilkan beberapa kutipan definisi manajemen dari pakar-pakar manajemen:

Andrew F. Sikula (1938), *Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, and decision making activities performed by any organization in order to*

coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product or service. (Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan karyawan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan menghasilkan suatu produk atau layanan secara efisien)

George Terry (1936), *Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources.* (Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya)

Harold Koontz & Cyril O'Donnel (1946), *Management is getting things done through people. In bringing about this coordinating of group activity, the manager plans, organizes, staffs, directs, and controls the activities other people.* (Manajemen adalah usaha untuk mengerjakan sesuatu dengan mengerahkan orang lain. Untuk mengkoordinasi sejumlah kegiatannya, manajer merencanakan, mengorganisasikan, menempatkan karyawan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan orang-orang yang digerakkannya).

3. Fungsi Manajemen

Apabila ditelaah secara lebih mendalam, konsep manajemen yang ditawarkan baik oleh Andrew Sikula, George Terry, maupun Harold Koontz & Cyril O'Donnel terkait erat dengan fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian.

Mengapa harus ada perencanaan?

Perencanaan memuat berbagai aspek seperti yang dinyatakan oleh Harold Koontz & Cyril O'Donnel bahwa *planning is the function of a manager which involves the selection from alternatives of objectives, policies, procedures, and programs* (perencanaan adalah fungsi seorang manajer yang meliputi pemilihan alternatif-alternatif tujuan, kebijakan, prosedur, dan program). Dengan kata lain, perencanaan

merupakan proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan, dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Jadi, masalah perencanaan adalah masalah 'memilih' yang terbaik dari beberapa alternatif yang ada. Tanpa adanya perencanaan berarti tidak ada tujuan, pedoman pelaksanaan, dan alternatif keputusan.

Tiadanya perencanaan dapat berimplikasi kepada tiadanya tujuan, pedoman pelaksanaan dan alternatif keputusan juga menyebabkan tidak adanya keputusan maupun proses manajemen. Jika tidak ada keputusan maupun proses manajemen maka dapat dibayangkan model manajemen seperti apa yang sedang terjadi. Bahkan, dari perencanaanlah maka fungsi-fungsi manajemen yang lain seperti pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dapat berlangsung karena ketiga fungsi manajemen tersebut bergantung kepada perencanaan yang memuat pedoman pelaksanaan kegiatan organisasi.

Hasibuan (1995), menyatakan bahwa unsur-unsur dalam penyusunan perencanaan yang baik biasanya mencakup visi dan misi, tujuan, anggaran, kebijakan, program, prosedur, metode, standar, dan strategi.

Pengorganisasian didefinisikan oleh Hasibuan sebagai suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan bermacam-macam kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, menempatkan orang-orang pada setiap kegiatan tersebut, menyediakan alat-alat yang diperlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut.

Sedangkan George Terry mengartikan pengorganisasian sebagai the establishing of effective behavioral relationships among persons so that they may work together efficiently and again personal satisfactions for the purpose of achieving some goal or objective (usaha untuk menciptakan hubungan perilaku yang efektif di antara orang-orang agar mereka dapat bekerjasama secara efisien sehingga dapat diperoleh kepuasan pribadi demi tujuan mencapai sasaran tertentu).

Dengan kata lain, pengorganisasian adalah proses penentuan tugas-tugas apa yang akan dilakukan, siapa yang akan melakukannya, bagaimana tugas-tugas tersebut akan dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa, dan di mana keputusan akan diambil. Pengorganisasian

BAB 2

KONSEP DASAR MANAJEMEN PERKANTORAN

Era globalisasi dan industrialisasi serta akselerasi perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) pada abad 21 berdampak pada seluruh aspek kehidupan, hal tersebut ditandai dengan adanya penyebaran arus informasi tanpa batas wilayah dan waktu. Selain itu, penyebaran produk dan jasa hasil industrialisasi pun semakin cepat, didorong oleh semakin majunya bidang transportasi yang mampu memperpendek waktu tempuh antarnegara. Hal tersebut ditunjang pula oleh percepatan informasi melalui teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih (Feisal, 1995: 129).

Perkembangan jaman yang semakin pesat di era globalisasi seperti saat ini, mendorong aktifitas kantor untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang up to date. Manajemen kantor dituntut untuk tidak saja memberikan pelayanan yang dibutuhkan tetapi mengambil inisiatif agar pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu, tepat sasaran dan efisien. Staff juga dituntut untuk dapat memiliki pengetahuan yang memadai dan terbaru mengenai administrasi perkantoran. Karyawan yang bekerja di bagian administrasi, baik sebagai office manager, staf administrasi, maupun sekretaris, diharapkan mampu bekerja secara optimal dengan berbagai peran yang semakin berkembang secara profesional sehingga dapat mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis global yang penuh tuntutan.

Kantor merupakan pusat sistem administrasi. Pengelolaan kantor yang baik dan modern (sesuai tuntutan zaman) akan berdampak pada efisiensi dan efektivitas bisnis perusahaan. Oleh karena itu, karyawan yang terlibat dalam kegiatan administrasi harus memiliki pengetahuan yang memadai dan terbaru mengenai administrasi perkantoran. Pengetahuan tersebut meliputi antara lain tentang

pengelolaan informasi (mengumpulkan, mencatat, menggandakan, mendistribusikan, serta menyimpan data dan informasi) dan pelayanan tata usaha kantor (tata ruang kantor, pelayanan telepon, serta pelayanan tamu). Pelatihan ini dirancang bagi karyawan yang bekerja di bagian administrasi, baik sebagai office manager, staf administrasi, maupun sekretaris, agar mereka mampu meningkatkan profesionalitas kerja guna mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan lingkungan bisnis global yang penuh tuntutan.

A. Konsep Manajemen Perkantoran

1. Pengertian Kantor (Definition of The Office)

Sebelum membahas manajemen kantor ada baiknya mengetahui pengertian kantor. J.C. Denyer (1973) mengartikan kantor *“the office”*. *It is any room where clerical work is normally carried on, whatever name it may be given* (Tempat dimana biasanya pekerjaan kantor dilakukan dengan nama apapun juga diberikan kepada tempat itu). Sedangkan Atmosudirdjo menyebutkan Kantor adalah unit organisasi yang terdiri atas tempat, staf personil dan operasi ketatausahaan, guna membantu pimpinan. Dari pendapat tersebut maka Kantor dapat diartikan secara etimologis maupun secara praktis.

Secara etimologis kantor berasal dari Belanda: “kantoor”, yang maknanya: ruang tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan, jawatan instansi dan sebagainya. Dalam bahasa Inggris “office” memiliki makna yaitu: tempat memberikan pelayanan (service), posisi, atau ruang tempat kerja. Sedangkan secara praktis kantor merupakan tempat orang-orang melakukan kegiatan/aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan berbagai keterangan pada yang membutuhkannya.

Akan tetapi dengan perkembangan yang pesat pada bidang teknologi dewasa ini, kantorpun berkembang, ia bukan sekedar tempat, melainkan sebagai sarana kegiatan penyediaan informasi, guna menunjang kemudahan pelaksanaan tugas disegala bidang. Jadi kantor saat ini merupakan pusat pelayanan dan pusat informasi dari kegiatan perusahaan dan organisasi. Adapun ruang kantor adalah suatu tempat dimana tenaga kependidikan melakukan proses administrasi sekolah tersebut, pada institusi yang lebih besar ruang kantor merupakan sebuah gedung terpisah.

Tugas utama kantor adalah menyelenggarakan kegiatan pelayanan dan member dukungan (fasilitatif) kepada kegiatan operasi organisasi.

Fungsi utama suatu kantor adalah :

- a. Pelayanan kepada rekan sekerja, pelanggan, klien dan tamu organisasi.
- b. Pemberian dukungan (fasilitatif) terhadap satuan kerja operasional (substantif).
- c. Pengelolaan sumber daya organisasi.
- d. Pengelolaan data dan informasi organisasi.

Secara umum, sasaran utama suatu kantor adalah pelayanan dan dukungan terhadap pihak berkepentingan terlaksana sedemikian rupa sehingga menyenangkan pihak yang berkepentingan itu serta meningkatkan citra organisasi.

Terdapat sedikitnya lima kata sepadan untuk istilah kantor, yakni:

- a. Jasa, adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang.
- b. Jabatan, adalah sekumpulan pekerjaan yang berisi tugas-tugas yang sama atau berhubungan satu dengan yang lain, dan yang pelaksanaannya meminta kecakapan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang juga sama meskipun tersebar di berbagai tempat.
- c. Gedung Kantor, adalah barang atau benda tidak bergerak yang dapat menunjang atau mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit kerja.
- d. Ruang Kerja, adalah sebuah ruangan yang dijadikan sebagai tempat untuk bekerja.
- e. Biro, adalah usaha yang mengkhususkan diri pada penyediaan jasa bidang tertentu.

2. Pengertian Manajemen (Definition of Management)

Istilah manajemen, berasal dari bahasa Prancis kuno *ménagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Manajemen belum memiliki definisi yang mapan dan diterima secara universal. Dan terjemahannya dalam bahasa Indonesia hingga saat ini belum ada keseragaman. Selanjutnya, bila kita mempelajari literatur manajemen, maka akan ditemukan bahwa istilah manajemen mengandung tiga pengertian yaitu:

- a. Manajemen sebagai suatu proses.
- b. Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen.
- c. Manajemen sebagai suatu seni (Art) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan (Science).

Menurut pengertian yang pertama, yakni manajemen sebagai suatu proses, berbeda-beda definisi yang diberikan oleh para ahli. Untuk memperlihatkan tata warna definisi manajemen menurut pengertian yang pertama itu, dikemukakan tiga buah definisi.

Dalam *Encyclopedia of the Social Science* (1967), dikatakan bahwa manajemen adalah suatu proses dengan mana pelaksanaan suatu tujuan tertentu diselenggarakan dan diawasi.

Selanjutnya, Hilman mengatakan bahwa manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan yang sama.

Menurut pengertian yang kedua, manajemen adalah kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen. Jadi dengan kata lain, segenap orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen dalam suatu badan tertentu disebut manajemen.

Menurut pengertian yang ketiga, manajemen adalah seni (Art) atau suatu ilmu pengetahuan. Mengenai inipun sesungguhnya belum ada keseragaman pendapat, segolongan mengatakan bahwa manajemen adalah seni dan segolongan yang lain mengatakan bahwa manajemen adalah ilmu. Sesungguhnya kedua pendapat itu sama mengandung kebenarannya.

Menurut G.R. Terry (1974), manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Manajemen juga adalah suatu ilmu pengetahuan maupun seni. Seni adalah suatu pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan atau dalm kata lain seni adalah kecakapan yang diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.

Menurut Mary Parker Follet manajemen adalah suatu seni untuk melaksanakan suatu pekerjaan melalui orang lain. Definisi dari mary ini mengandung perhatian pada kenyataan bahwa para manajer mencapai

suatu tujuan organisasi dengan cara mengatur orang-orang lain untuk melaksanakan apa saja yang perlu dalam pekerjaan itu, bukan dengan cara melaksanakan pekerjaan itu oleh dirinya sendiri.

Ricky W. Griffin (1967), mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran (*goals*) secara efektif dan efisien. Efektif berarti bahwa tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan, sementara efisien berarti bahwa tugas yang ada dilaksanakan secara benar, terorganisir, dan sesuai dengan jadwal.

Itulah manajemen, tetapi menurut Stoner (1981), bukan hanya itu saja. Masih banyak lagi sehingga tak ada satu definisi saja yang dapat diterima secara universal. Menurut James A.F. Stoner, manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari gambar di atas menunjukkan bahwa manajemen adalah Suatu keadaan terdiri dari proses yang ditunjukkan oleh garis (*line*) mengarah kepada proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang mana keempat proses tersebut saling mempunyai fungsi masing-masing untuk mencapai suatu tujuan organisasi.

3. Pengertian Manajemen Perkantoran (Definition of Office Management)

Sedangkan manajemen kantor didefinisikan dari penggabungan manajemen dan kantor.

Ada berbagai definisi atau batasan yang diberikan oleh para ahli tentang manajemen kantor, beberapa diantaranya :

- a. *Office management is the directing and controlling of an office in order to achieve its specified purpose in the most economical way* "Manajemen perkantoran adalah pengarahan dan pengawasan sebuah kantor untuk mencapai tujuannya yang khusus dengan cara yang sehemat-hematnya" (J.C. Denyer, 1973).
- b. *Office management can thus be defined as the organization of an office to achieve a specified purpose and to make the best use of the personal by using the most appropriate machines and*

equipment, the best possible methods, and by providing the most suitable environment "Manajemen kantor dapat dirumuskan sebagai pengorganisasian suatu kantor untuk mencapai suatu tujuan tertentu dan untuk memanfaatkan pegawai dengan sebaik-baiknya dengan menggunakan mesin-mesin dan perlengkapan yang paling cocok, metode-metode yang paling baik dan dengan memberikan lingkungan yang sesuai (J.C. Denyer, 1973).

- c. *Office management can be defined as the planning, controlling, organizing of office work and actuating those performing it so as to achieve the determined objectives* "Manajemen kantor dapat dirumuskan sebagai perencanaan pengawasan, pengorganisasian pekerjaan kantor serta menggerakkan mereka yang melaksanakan pekerjaan kantor tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu" (GR Terry, 1974).
- d. *The term office management will be used in such a broad sense in this book; it will be considered to encompass the management of office work wherever and by whom ever performed.* "Istilah manajemen perkantoran akan dipergunakan dalam arti luas demikian dalam buku ini; manajemen perkantoran akan dianggap meliputi manajemen daripada pekerjaan kantor dimanapun dan oleh siapapun dilakukan." (Littlefield dan Peterson).
- e. Manajemen Perkantoran berkenaan dengan pengarahan dan pengawasan pekerjaan perkantoran (Edwin Robinson. 1953).
- f. Manajemen kantor adalah seni membimbing personel kantor dalam menggunakan sarana yang sesuai dengan lingkungan demi mencapai tujuannya yang sudah ditentukan (Mills, 1990).

Inti yang dapat diperoleh adalah bahwa manajemen perkantoran merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kantor, yakni perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan kantor agar tujuan kantor tersebut dapat tercapai, dimana tujuan kantor adalah pemberian pelayanan informasi pada pihak-pihak yang memerlukan, yaitu : pimpinan, para karyawan, konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu akan sangat aneh bila kita mendatangi sebuah kantor,

ketika ditanya dimana kami bisa memperoleh informasi ini? Dengan santai sang petugas menjawab “tidak tahu ya”. Petugas yang demikian tentunya dapat kita kategorikan pada orang yang tidak memahami fungsi dari kantor.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Kantor adalah kegiatan yang dilakukan untuk mengelola, merencanakan, dan mengontrol setiap aktivitas kantor, dimana hasil akhir kegiatan kantor ini berujud pelayanan informasi pada berbagai pihak. Sedangkan beberapa bentuk kegiatan/pekerjaan kantor antara lain: kegiatan catat mencatat, komunikasi, pengumpulan dan penyimpanan informasi (arsip), pelayanan tamu, pelayanan rapat dan lain sebagainya.

B. Perbedaan Administrasi dengan Manajemen

1. Administrasi

Administrasi adalah proses yang pada umumnya terdapat pada semua usaha kelompok, pemerintah atau swasta, sipil atau militer, besar atau kecil (White, 1958). Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha kelompok individu guna mencapai tujuan bersama (Newman, 1963). Menurut Liang Gie dan kawan-kawan dalam buku “Ensiklopedi Administrasi” memberikan batasan administrasi sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan setiap usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Definisi tersebut menekankan pada usaha kerja sama kelompok orang untuk mencapai tujuan, dan kerja sama dilakukan bagi pencapaian suatu tujuan yang tidak dapat dicapai dengan bekerja sendiri. Jadi, konsep administrasi menuntut adanya 3 hal, yakni adanya perbuatan/penataan, adanya dua orang manusia atau lebih yang bekerjasama, dan adanya tujuan yang ingin dicapai.

2. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Prancis kuno “*ménagement*” yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Karenanya, manajemen dapat diartikan sebagai ilmu dan seni tentang upaya untuk memanfaatkan semua sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Efektif artinya tujuan dapat dicapai sesuai dengan perencanaan dan efisien artinya cara pelaksanaan tugas benar, terorganisir, dan waktu yang dihabiskan optimal, dengan

kata lain efektif menyangkut tujuan dan efisien menyangkut cara dan lamanya suatu proses mencapai tujuan tersebut. Manajemen juga merupakan kegiatan menggerakkan sekelompok orang dan mengerahkan segenap fasilitas untuk mencapai tujuan tertentu. Dapat disimpulkan bahwa manajemen juga memiliki konsep serupa dengan administrasi, yakni keduanya membutuhkan adanya perbuatan atau penataan, keduanya membutuhkan dua orang manusia atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan yang sudah direncanakan.

Secara teoritis istilah administrasi dan manajemen mempunyai konsep definitif yang berbeda. Kedua istilah tersebut nampak sama arti, tetapi sebenarnya berbeda. Dalam arti sempit, istilah administrasi sering disamakan orang dengan sebutan "tata usaha", yang telah lazim dipakai sejak zaman Belanda. Menurut beberapa ahli, dalam arti luas administrasi tidak hanya diartikan sekedar kegiatan ketatausahaan, melainkan meliputi kegiatan-kegiatan pengorganisasian dan pengarahan sumber tenaga manusia dan material dalam rangka mencapai tujuan. Dari batasan tersebut dapat ditarik suatu konsep bahwa dalam rangka usaha mencapai tujuan yang diinginkan itu dilakukan kegiatan-kegiatan 'substansial' sesuai dengan sifat tujuan itu sendiri. Kegiatan-kegiatan tersebut dijalankan atas dukungan segenap sumber yang tersedia agar benar-benar memperoleh tingkat efisiensi dan efektivitas tertentu. Penataan merupakan istilah lain yang dapat dipakai untuk penyelenggaraan kegiatan-kegiatan tersebut. Agar kegiatan penataan itu berlangsung sesuai dengan tujuan yang dicita-citakan, maka perlu adanya kegiatan lain yang dapat mengarahkan, mengatur, menggerakkan, dan mengendalikan setiap tindakan penataan ke arah yang diinginkan. Jalan yang ditempuh untuk mewujudkan itu semua adalah melalui kegiatan manajemen. Jadi, secara tegas dapat dinyatakan pengertian secara luas dari administrasi mencakup kegiatan manajemen dan ketatausahaan.

Dalam buku "Principles of Management an Analysis of Managerial Functions" mendefinisikan manajemen sebagai usaha pencapaian tujuan yang diinginkan dengan membangun suatu lingkungan atau suasana yang cocok terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh orang-orang dalam kelompok yang sudah terorganisir. Tindakan manajemen nampak dalam berbagai usaha administrator untuk mengatur individu-individu yang terlibat dalam suatu organisasi, sehingga para pekerja

dapat memberikan tenaga dan pikiran seoptimal mungkin demi tercapainya tujuan bersama.

Pada hakikatnya manajemen bertujuan untuk melaksanakan berbagai kegiatan administrasi agar berjalan sesuai dengan pola dan rencana yang dibuat bersama. Tanpa manajemen yang baik, sulit untuk memperoleh suatu koordinasi usaha dan kerjasama individu. Apabila kegiatan administrasi tersebut berlangsung dalam organisasi yang lebih besar, maka manajemen yang dibutuhkan juga harus lebih matang. Dapat diambil kesimpulan bahwa selama kegiatan administrasi tidak dilaksanakan sendirian, maka tindakan manajemen memiliki kedudukan yang penting dalam pengaturan kegiatan administrasi yang harus dilakukan melalui proses kerja sama.

Administrasi mengandung pengertian yang lebih luas daripada manajemen. Manajemen termasuk ke dalam salah satu kegiatan administrasi, dan merupakan alat pelaksana dari administrasi. Fungsi dari manajemen adalah mengatur, mengelola, dan mengarahkan semua kegiatan administratif dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Administrasi tidak mungkin dapat dikoordinasikan tanpa manajemen.

Perbedaan lain antara administrasi dan manajemen adalah dari segi fungsi masing-masing. Administrasi memiliki tugas utama menentukan tujuan menyeluruh yang hendak dicapai organisasi, serta menentukan kebijakan umum yang mengikat seluruh organisasi. Sedangkan, manajemen berfungsi untuk melakukan semua kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

3. Mengapa harus dibedakan antara administrasi dan manajemen?

Tentu saja, karena pada hakikatnya keduanya adalah bidang yang terpisah dan memiliki fokus penerapan yang berbeda pula pada level praktek. Kedua hal ini diperlukan dalam mengelola organisasi, termasuk di bidang bisnis, karena masing-masing menyumbangkan peran tersendiri. Namun, sekali lagi, administrasi dan manajemen adalah dua hal yang berbeda. Untuk organisasi-organisasi bisnis kita dapat menerapkan pembedaan berikut ini :

- a. *Administration is the function of industry concerned with the determination of corporate policy, co-ordination of production, finance and distribution, the settlement of the compass of the organization and the ultimate control of the executive...*
- b. *Management is the function of industry concerned with the carrying out of policy within the limits set up by administration and the employment of the organization for particular objects set before it* (Sheldon, 1924; Urwick, 1929, 115-116; Dunsire, 1973, 43).

Jadi, dalam organisasi bisnis, administrasi adalah fungsi industri yang berkaitan dengan penetapan kebijakan perusahaan, koordinasi produksi, keuangan dan distribusi, penentuan arah organisasi dan kontrol tertinggi eksekutif. Singkatnya, administrasi bertugas menentukan setting bagi perusahaan untuk bergerak maju. Sementara, manajemen adalah fungsi dari organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan dalam batas-batas yang ditetapkan administrasi dan menggerakkan sumberdaya organisasi ke arah tujuan-tujuan tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pemahaman terhadap perbedaan yang mendasar antara administrasi dan manajemen ini, bukan sekedar upaya untuk membedakan satu bidang ilmu dengan bidang ilmu lain yang secara kebetulan memiliki kemiripan. Di dalam perbedaan tersebut terdapat konsekuensi praktis maupun teoritis, sehingga perlu dicermati untuk menghindari kerancuan antara satu bidang ilmu dengan bidang ilmu lainnya.

Salah satu contoh lain, kita dapat melihat perbedaan berikut ini :

- a. *In business, administration consists of the performance of business operations and thus the making or implementing of major decisions. Administration can be defined as the universal process of organizing people and resources efficiently so as to direct activities toward common goals and objectives.*
- b. *In some organisational analyses, management is viewed as a subset of administration, specifically associated with the technical and mundane elements within an organization's operation. It stands distinct from executive or strategic work.* (Wikipedia Dictionary, 1982)

Di sini dapat dicermati adanya pemisahan yang jelas antara fungsi administrasi dan fungsi manajemen dalam bisnis. Bahwa dalam bidang bisnis, administrasi adalah mencakup penyelenggaraan operasi-operasi bisnis, yakni membuat dan mengimplementasikan keputusan-keputusan besar (major decision) bagi organisasi. Sebaliknya, manajemen dapat dipandang adalah bagian (subset) atau perpanjangan tangan administrasi, khususnya berkaitan dengan unsur-unsur teknis dan keseharian di dalam operasi organisasi.

Manajemen berdiri terpisah dari tugas eksekutif dan strategik yang merupakan tugas pokok administrasi. Oleh karena itu, administrasi dapat didefinisikan sebagai suatu proses universal yang mengorganisasikan manusia dan sumber daya secara efisien, sedemikian rupa sehingga mengarahkan kegiatan-kegiatan organisasi kepada sasaran-sasaran dan tujuan bersama.

Kita dapat memahami bahwa di tingkat praktek barangkali akan sulit menarik garis pemisah yang tegas antara administrasi dan manajemen. Kedua-duanya difungsikan untuk menggerakkan organisasi mencapai tujuan-tujuannya, dan kedua-duanya dimaksudkan untuk mengelola sumber daya organisasi (baik faktor manusia maupun material) sebaik-baiknya.

Seolah-olah keduanya berbaur menjadi satu pada level praktek. Namun, setidaknya perbedaan ini harus diperlihatkan dengan jelas pada level teoritik atau kajian keilmuan. Ini dimaksudkan agar tidak terjadi kerancuan atau salah menempatkan posisi bidang ilmu.

Hodgkinson (1978: 5), sangat perhatian terhadap persilangan posisi ini. Ia mendefinisikan administrasi sebagai:

"...those aspects dealing more with the formulation of purpose, the value-laden issues, and the human component of organizations". Sementara manajemen diartikan, *"those aspects with more routine, definitive, programmatic, and susceptible to quantitative methods."*

Jadi, administrasi adalah aspek-aspek yang lebih berurusan dengan penetapan arah organisasi, sementara manajemen mengurus bagaimana mencapai arah yang telah ditetapkan tersebut. Oleh karena itu Hodgkinson meletakkan administrasi pada level atas (para pengambil keputusan tertinggi dalam organisasi), sementara manajemen ada pada level menengah-bawah.

Administrasi berorientasi pada tujuan (end-oriented) sementara manajemen berorientasi pada sarana atau cara (means-oriented). Dia mengutip pula Herbert A. Simon (1957), yang dalam bukunya *Administrative Behavior* mendefinisikan administrasi secara amat simpel sebagai "*the art of getting things done*". Kendati ringkas, namun pengertian ini memadai karena menekankan administrasi sebagai seni (art), sementara manajemen lebih dekat kepada teknis (science).

C. Tujuan, Fungsi, Sumberdaya Manajemen Perkantoran

1. Tujuan Kantor

Tujuan Kantor adalah memberikan sebuah sistem pelayanan berupa komunikasi dan perekaman/penyimpanan. Tujuan manajemen perkantoran menurut GR Terry (1974), dalam bukunya yang berjudul *Office Management and Control*, yaitu: (a) Memberikan semua keterangan yang lengkap dan diperlukan siapa saja, kapan dan di mana hal itu diperlukan untuk pelaksanaan perusahaan secara efisien, (b) Memberikan catatan dan laporan yang cukup dengan biaya serendah-rendahnya. Membantu perusahaan memelihara persaingan. (c) Memberikan pekerjaan ketatausahaan yang cermat; dan (d) Membuat catatan dengan biaya minimal

Menurut Mills (1984: 9). tujuan kantor didefinisikan sebagai pemberian pelayanan komunikasi dan perekaman. Dari definisi tersebut, Mills memperluas menjadi fungsi kantor (pekerjaan yang dilakukan) yakni sebagai berikut.

- a. Menerima informasi (to receive information). Menerima informasi dalam bentuk surat, panggilan telepon, pesanan, faktur, dan laporan mengenai berbagai kegiatan bisnis.
- b. Merekam dan menyimpan data-data serta informasi (to record information). Tujuan pembuatan rekaman adalah menyiapkan informasi sesegera mungkin apabila manajemen meminta informasi tersebut. Beberapa rekaman (record) diminta untuk disimpan menurut hukum (seperti anggaran dasar dan anggaran rumah tangga suatu perseroan terbatas), atau disimpan untuk memenuhi kebutuhan manajemen dalam perencanaan dan pengendalian perusahaan seperti rincian negosiasi, transaksi, operasi, korespondensi, pesanan,

- faktur, atau ringkasan rincian seperti laporan keuangan, laporan persediaan, dan analisis penjualan.
- c. Mengatur informasi (to arrange information). Informasi yang diakumulasi oleh kantor jarang dalam bentuk yang sama layaknya ketika diberikan, seperti mengumpulkan informasi dari sumber-sumber yang berbeda dan membuat perhitungan/pembukuan. Kantor bertanggung jawab memberikan informasi dalam bentuk terbaik dalam melayani manajemen seperti, penyiapan faktur/kuitansi, penetapan harga, akuntansi, laporan statistik, laporan keuangan, dan laporan pada umumnya.
 - d. Memberi informasi (to give information). Bila manajemen meminta sejumlah informasi yang diperlukan, kantor memberikan informasi tersebut dari rekaman yang tersedia. Sebagian informasi yang diberikan bersifat rutin, sebagian bersifat khusus. Informasi-formasi tersebut diberikan baik secara lisan maupun tulisan. Contoh informasi tersebut adalah pesanan, anggaran, faktur, kuitansi, laporan perkembangan, laporan keuangan, dan instruksi yang dikeluarkan atas perintah manajemen.
 - e. Melindungi aset (to safeguard assets). Di samping empat tugas di atas, masih terdapat fungsi kantor yang lain, yaitu mengamati secara cermat berbagai kegiatan dalam perusahaan seperti diperlihatkan didalam rekaman dan mengantisipasi segala hal yang tidak menguntungkan yang mungkin terjadi. Misalnya, Melaporkan adanya kekurangan persediaan, melaporkan adanya sejumlah utang yang mungkin tidak terbayar saat akan jatuh tempo, rekaman vital seperti kontrak besar harus dilindungi secara tepat, uang tunai harus disimpan dalam lemari besi maupun di dalam bank. Kantor harus berhati-hati terhadap makna rekaman dan memperhatikan dengan secara hal-hal yang memerlukan tindakan manajemen.

Kelima fungsi di atas harus dilaksanakan dalam setiap organisasi. Di dalam perusahaan kecil yang hanya dikendalikan oleh satu orang, pelayanan kantor secara terpisah (desentralisasi) mungkin tidak diperlukan. Pemilik perusahaan menerima dan memberikan informasi

secara pribadi, di mana sebagian besar rekaman tersimpan dalam ingatan. Akan tetapi, di dalam perusahaan yang lebih besar dan kompleks, direktur pengelola tidak dapat menangani secara pribadi semua fakta yang berhubungan dengan perusahaan. Dengan demikian, pengawasan secara rinci atas penanganan uang tunai dan aset lain tidak dapat dilaksanakan. Jadi, dalam hal ini kantor harus memenuhi fungsi tersebut. Kantor adalah pelayan dari manajemen.

Selain lima fungsi di atas, kantor masih memiliki empat fungsi lain, yaitu:

- a. Pusat syaraf administrasi dan perencanaan kebijaksanaan
Sebagai badan eksekutif, kantor harus bertindak sebagai pusat administrasi. Administrasi dalam hal ini adalah segenap proses penyelenggaraan dalam setiap usaha kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Unsur-unsur dari administrasi: pengorganisasian, personalia, keuangan, komunikasi, tata usaha, dan humas.
- b. Perantara; Kantor bertindak sebagai pusat pelayanan yang menghubungkan antar bagian dalam organisasi.
- c. Koordinator; Mengawasi dan mengkoordinir seluruh kegiatan organisasi.
- d. Penghubung dengan public; Mengadakan hubungan dengan pihak luar organisasi dan memberikan dukungan terhadap organisasi.

2. Fungsi Kantor

Kantor mempunyai beberapa fungsi di antaranya, yaitu menerima informasi, merekam informasi, mengatur informasi, memberi informasi dan melindungi aset/harta. Menurut JC. Denyer (1947), fungsi kantor adalah untuk memberikan pelayanan komunikasi dan warkat (surat menyurat) yang secara terinci adalah sebagai berikut: (a) Untuk menerima informasi misalkan surat-surat, harga, kutipan, dan sebagainya. (b) Untuk mencatat keterangan misalkan persediaan, harga, dan data-data kepegawaian. (c) Untuk menyusun keterangan misalkan pembiayaan, pembukuan, dan sebagainya. (d) Untuk memberikan keterangan misalkan faktur-faktur penjualan, estimasi harga, dan sebagainya. (e) Untuk menjamin asset misalkan uang tunai, persediaan, dan sebagainya.

BAB 3

KEGIATAN, SISTEM DAN ASPEK- ASPEK MANAJEMEN PERKANTORAN

Pekerjaan kantor merupakan wujud dari mekanisme administrasi sebuah organisasi. Sebagaimana definisi yang dikembangkan bahwa administrasi merupakan keseluruhan proses kerjasama antar dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Pekerjaan-pekerjaan, khususnya pekerjaan kantor harus bebas dari cara kerja yang berbelit-belit dan prosedur-prosedur yang perlu harus dilaksanakan dengan cara yang paling sederhana. Pekerjaan kantor tidak hanya sebagai suatu pekerjaan saja tetapi, pekerjaan kantor tersebut juga memiliki suatu tujuan. Tujuan utama pekerjaan kantor adalah untuk mencapai efektivitas dan efisiensi kerja sehingga mana yang penting dan tidak penting dipilah-pilah menjadi beberapa prioritas yang terpenting. Tujuannya agar pekerjaan yang serupa tidak bertumpuk dan seimbang dengan prioritas yang semestinya. Dalam penyelenggaraan kegiatan-kegiatan kantor perlu adanya peranan pekerjaan kantor agar dapat melancarkan perkembangan Organisasi Kegiatan Kantor sebagai suatu keseluruhan karena fungsinya sebagai pusat ingatan. Pusat kegiatan dan pengembangan pekerjaan kantor yang semakin luas dan rumit serta dapat menentukan azas yang paling tepat agar tercapai efektivitas dan efisiensi pekerjaan perkantoran guna meliputi perencanaan sampai penguasaan dalam menyelesaikan kegiatan kantor yang sangat memerlukan bagian kegiatan operatif kantor agar dapat lebih berdaya guna.

A. Konsep Pekerjaan Kantor

1. Pengertian Pekerjaan Kantor

Pekerjaan kantor merupakan rangkaian aktivitas yang berkisar pada pekerjaan kertas. contohnya kita membuat surat. Pekerjaan kantor meliputi berbagai macam hal, misalnya menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim, dan menyimpan. Leffingwell dan Robinson (1968), memerinci kegiatan kantor menjadi berbagai macam kegiatan, misalnya menerima pesanan, membuat rekening, menyimpan warkat, dan mengirim surat.

Sedangkan G.R Terry (1974), menyimpulkan hasil penyelidikan di kantor-kantor Amerika Serikat bahwa pekerjaan kantor meliputi tujuh macam pokok, yaitu; mengetik, menghitung, menyimpan, memeriksa, menelepon, menggandakan, dan mengirim surat.

Kegiatan yang menghabiskan waktu banyak adalah mengetik, memeriksa, menelepon, dan mengirim surat. Karena pekerjaan kantor begitu banyak, maka para petugas kantor perlu studi dan terus berlatih, agar semakin hari semakin mahir dalam menjalankan tugasnya.

Untuk melengkapi pemahaman, mengenai pekerjaan kantor, maka di bawah ini disajikan hakikat pekerjaan kantor secara menyerluruh, yaitu:

2. Aktivitas-Aktivitas Kantor

Beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai aktivitas-aktivitas kantor, antara lain:

- 1) Menghimpun; Kegiatan Menghimpun Data-Data.
- 2) Mencatat: Kegiatan Mencatat Surat Dan Data Lain Nya.
- 3) Mengolah: Mengolah Data Agar Tersedia Lebih Efektif.
- 4) Menggandakan: Kegiatan Memperbanyak Data Yang Ada.
- 5) Mengirim: Mengirim Informasi Kepada Orang Lain.
- 6) Menyimpan: Menyimpan Data

3. Macam-Macam Pekerjaan Kantor

Jenis-jenis yang dikelola Kantor, menurut Leffing Well & Robinson (1973), antara lain:

- 1) Menerima pesanan, mengantarkan dan mengirimkannya
- 2) Membuat rekening
- 3) Surat menyurat
- 4) Menyimpan warkat

- 5) Menyampaikan hutang dan mengumpulkan perhitungan yang belum selesai
- 6) Mengurus dan membagi serta mengirim surat
- 7) Memperbanyak warkat dan membubuhkan alamat
- 8) Macam-macam pekerjaan seperti menelpon, menerima tamu, pekerjaan pesuruh
- 9) Tugas khusus dengan maksud untuk menyederhanakan sistem, menghapuskan pekerjaan yang tidak perlu.
- 10) Membuat warkat, mencatat data yang diinginkan

Sedangkan jenis pekerjaan kantor menurut G.R. Terry (1974), antara lain: (1) mengetik; (2) menghitung; (3) memeriksa; (4) menyimpan warkat; (5) menelpon; dan (6) menggandakan.

4. Ciri-Ciri Pekerjaan Kantor

a. Bersifat Pelayanan

Seperti dijelaskan diatas, bahwa pekerjaan kantor adalah melayani pelaksana pekerjaan operasional (tugas-tugas pokok kantor) dalam pencapaian tujuan organisasi.

G.R. Terry (1974), menyebutkan bahwa pekerjaan kantor sebagai pekerjaan pelayanan (*service work*). Yang berfungsi memudahkan dan meringankan. Pekerjaan kantor berperan membantu pekerjaan pekerjaan lain, agar dapat berjalan lebih berdaya guna.

Herry L. Willie dan Robert P. Brecht (1963), menyatakan, pekerjaan kantor berperan sebagai satuan organisasi pelayanan (*service unit*) yang bertujuan memberikan pelayanan kepada bagian dalam organisasi atau perusahaan.

Dalam perusahaan, pekerjaan kantor tidak langsung mendatangkan laba, sebagaimana dilakukan oleh pekerjaan operatif atau lapangan misalnya bagian produksi atau penjualan. Namun produksi atau penjualan tersebut dapat berhasil dan menguntungkan, apabila pekerjaan kantor berhasil melayani kebutuhan produksi atas penjualan tersebut.

b. Merembes Kepada Segenap Bagian Organisasi

Oleh karena pekerjaan kantor bersifat pelayanan terhadap semua pekerjaan operatif.

c. Dilakukan Semua Pihak

Sebagai akibat perembetan pekerjaan kantor ke segenap bagian organisasi, maka pekerjaan itu akan dilakukan oleh semua orang yang ada dalam organisasi tersebut. Meskipun pekerjaan kantor dapat menjadi tugas sekelompok pegawai (misalnya bagian tata usaha), akan tetapi pekerjaan itu akan menjadi monopoli kelompok pegawai tersebut. Pekerjaan kantor akan dilakukan oleh pejabat pimpinan tertinggi (dengan tidak mengubah kedudukannya) sampai pegawai terendah. Misalnya seorang direktur menelepon kantor lain untuk menghimpun data atau keterangan yang diperlukan atau sebaiknya menerima telepon dari kantor lain. Seorang mandor pabrik mencatat para pekerja atau karyawan yang tidak masuk atau yang lembur tanpa mengurangi tugas pokoknya sebagai mandor. Seorang pegawai rendah, selain bertugas membersihkan kantor sering pula mendapat pekerjaan mengantar surat dan mengisi buku ekspedisi.

Apabila kita simak kembali peranan dari ciri-ciri pekerjaan kantor sebagaimana yang telah diuraikan diatas, memperlihatkan kepada kita bahwa pekerjaan kantor pada umumnya merupakan suatu fungsi yang memberikan bantuan (facilitating function) dan merupakan urat nadi bagi setiap organisasi modern.

5. Hasil Pekerjaan Kantor

Secara umum pekerjaan kantor meliputi aktivitas manajerial mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan. Sedangkan secara khusus (tugas operatif sehari-hari atau unit) pekerjaan kantor meliputi tugas-tugas menghimpun, mencatat, mengolah, menggandakan, mengirim dan menyimpan.

Adapaun yang dihasilkan dari pekerjaan kantor antara lain:

- a. Surat. surat adalah alat komunikasi secara tertulis
- b. Laporan. laporan adalah suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya dengan cara lisan maupun tulisan.
- c. Formulir. formulir adalah lembaran kartu atau kertas yang isinya berupa data dan informasi yang bersifat tetap dan ada juga yang bersifat tidak tetap.

B. Fungsi – fungsi Manajemen Kantor

Kantor sebagai pusat konsentrasi dalam melaksanakan aktivitas organisasi, didalamnya terhadap manusia, uang, material, metode, dan pasar sebagai sumber daya yang akan dikelola.

Sumber daya tersebut diperuntukkan bagi pelaksanaan pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, dan penyaluran informasi agar hasil pekerjaan kantor tersebut dapat tercapai tujuan, yaitu tersedianya informasi yang siap pakai, maka hendaklah diterapkan. Fungsi-fungsi manajemen terhadap sumber daya tersebut. Manajemen kantor berarti suatu pengelolaan data dan informasi tertulis yang dilakukan secara teratur, sistematis dan terus menerus mengikuti kegiatan organisasi, dengan tujuan untuk membentuk keberhasilan organisasi yang bersangkutan. Dengan demikian fungsi manajemen kantor sama dengan fungsi manajemen pada umumnya, di mana pengelolaannya terfokus pada lingkup pekerjaan kantor.

Dalam upaya mengatur sesuatu umumnya kegiatan atau fungsi yang pertama kali harus dilakukan menurut GR Terry (1974), adalah: Perencanaan (Planning); Pengorganisasian (organizing); Pengarahan (Actuating); Pengawasan (controlling) keempat fungsi pokok tersebut biasanya disingkat sebagai POAC. Berikut adalah penjelasan fungsi-fungsi manajemen:

1. Fungsi Perencanaan Kantor

a. Pengertian Fungsi Perencanaan Kantor

Planning atau perencanaan ialah suatu rangkaian persiapan tindakan untuk mencapai tujuan. Perencanaan merupakan pedoman, garis-garis besar atau petunjuk-petunjuk yang harus dituruti jika menginginkan hasil yang baik sebagaimana direncanakan.

Pertama-tama harus memusatkan apa yang ingin dikerjakan, tujuan jangka pendek dan tujuan jangka panjang untuk organisasi serta memutuskan alat apa yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam rangka melakukan hal tersebut, ia harus meramalkan sejauh mana kemungkinan tersebut dapat dicapai, baik dilihat dari aspek ekonomi, sosial maupun lingkungan politik tempat organisasi berorganisasi serta dihubungkan dengan sumber-sumber yang ada untuk mewujudkan rencana tersebut. Perencanaan juga mencakup

fungsi *budgeting*, sebab *budget* merupakan rencana pengeluaran sejumlah uang untuk melakukan suatu tujuan.

Untuk mengetahui dan memahami hakekat perencanaan, maka kita perlu mengetahui pengertian atau definisinya, di antaranya:

- a. George R. Terry (1974): Perencanaan adalah pemulihan fakta-fakta dan usaha menghubungkan-hubungkan antara fakta yang satu dengan yang lain, kemudian membuat perkiraan dan peramalan tentang keadaan dan perumusan tindakan untuk masa yang akan datang yang sekiranya diperlukan untuk menghendaki hasil yang dikehendaki.
- b. Harold Koontz dan O'Donnell (1973): Perencanaan adalah tugas seorang manajer untuk menentukan pilihan dari berbagai alternatif, kebijaksanaan, prosedur dan program.
- c. W. H. Newman (1963): Perencanaan adalah suatu pengambilan keputusan pendahuluan mengenai apa yang harus dikerjakan dan merupakan langkah-langkah sebelum kegiatan dilaksanakan.
- d. SP. Siagian (1995) : Perencanaan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dari hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan datang dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Dari penjelasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa perencanaan merupakan kegiatan menetapkan, merumuskan tujuan dan mengatur pendaya-gunaan manusia, material, metode dan waktu secara efektif dalam rangkan pencapaian tujuan.

Widjojo (1985: 31), menjelaskan sebagai berikut: Perencanaan pada dasarnya berkisar pada dua hal:

- a. Penentuan pilihan secara sadar mengenai tujuan-tujuan konkret yang hendak dicapai dalam jangka waktu tertentu atas dasar nilai-nilai yang dimiliki masyarakat yang bersangkutan.
- b. Pilihan di antara cara-cara alternatif yang efisien serta rasional guna mencapai tujuan-tujuan tersebut, baik untuk penentuan tujuan yang meliputi jangka waktu tertentu maupun bagi pemilihan cara-cara tersebut diperlukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria tertentu yang terlebih dahulu harus dipilih pula.

b. Tujuan Perencanaan

Setiap kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan perlu perencanaan yang matang sesuai dengan tujuannya. Hal tersebut disesuaikan menurut bidang-bidang yang akan dicapai.

Albert Silalahi (1987: 167), menjelaskan bahwa tujuan perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan adalah jalan atau cara untuk mengantisipasi dan merekam perubahan (*a way to anticipate and offset change*).
- b. Perencanaan memberikan pengarahannya (*direction*) kepada administrator-administrator maupun non-administrator.
- c. Perencanaan juga dapat menghindari atau setidaknya memperkecil tumpang-tindih dan pemborosan (*wasteful*) pelaksanaan aktivitas-aktivitas.
- d. Perencanaan menetapkan tujuan-tujuan dan standar-standar yang akan digunakan untuk memudahkan pengawasan.

c. Fungsi-Fungsi Perencanaan (Planning)

Sejalan dengan apa yang dikemukakan di atas, maka perlu diketahui fungsi-fungsi dari *planning* itu sendiri, yaitu:

- a. Menentukan Titik Tolak dan Tujuan Usaha.

Tujuan adalah sesuatu yang ingin dicapai sehingga merupakan sasaran, sedangkan perencanaan adalah alat untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap usaha yang baik harus memiliki titik tolak, landasan dan tujuannya. Misalnya seseorang ingin pergi dari Bandung ke Surabaya naik kereta api. Di sini Surabaya merupakan tujuan, sedangkan kereta api merupakan perencanaan atau alat mencapai sasaran tersebut.

- b. Memberikan pedoman, pegangan dan arah.

Suatu perusahaan harus mengadakan perencanaan apabila hendak mencapai suatu tujuan. Tanpa perencanaan, suatu perusahaan tidak akan memiliki pedoman, pegangan dan arahan dalam melaksanakan aktivitas kegiatannya. Misalnya seorang pilot terbang melintasi Samudera tanpa mengetahui apakah ia ingin menuju ke Inggris, Belanda atau Australia, maka ia akan berada di dalam ketidak-pastian.

- c. Mencegah Pemborosan Waktu, Tenaga dan Material.

Dalam menetapkan alternatif dalam perencanaan, kita harus mampu menilai apakah alternatif yang dikemukakan realistis atau tidak atau dengan kata lain, apakah masih dalam batas kemampuan

kita serta dapat mencapai tujuan yang kita tetapkan. Misalnya suatu perusahaan menetapkan tujuan bahwa omzet penjualan untuk tahun yang akan datang dinaikkan sebanyak 10%. Untuk itu ditetapkan alternatif media promosi antara lain radio, majalah dan surat kabar. Karena keterbatasan dana yang dimiliki, pilihan jatuh pada surat kabar karena dianggap realitas dan paling ekonomis. Tetapi selain itu, perencanaan yang baik memerlukan pemikiran lebih lanjut tentang surat kabar apa, hari pertemuannya dan judul iklan.

d. Memudahkan Pengawasan

Dengan adanya *planning*, kita dapat mengetahui penyelewengan yang terjadi karena *planning* merupakan pedoman dan patokan dalam melakukan suatu usaha. Agar dapat membuat perencanaan yang baik, maka manajer memerlukan data-data yang lengkap, dapat dipercaya serta aktual.

e. Kemampuan evaluasi yang teratur.

Dengan adanya *planning*, kita dapat mengetahui apakah usaha yang kita lakukan sudah sesuai dengan tujuan yang ingin kita capai. Sehingga tidak terjadi *under planning* dan *over planning*.

f. Sebagai alat koordinasi.

Perencanaan dalam suatu perusahaan kadang-kadang begitu kompleks, karena untuk perencanaan tersebut meliputi berbagai bidang di mana tanpa koordinasi yang baik dapat menimbulkan benturan-benturan yang akibatnya dapat cukup parah.

Dapat kita contohkan misalnya, perjalanan suatu kereta api yang dengan tanpa adanya koordinasi yang baik, kemungkinan akan terjadi tabrakan atau harus menunggu terlalu lama pada simpangan-simpangan.

d. Latar Belakang Lahirnya Perencanaan

Suatu perencanaan lahir bukanlah secara kebetulan melainkan ada sebab berupa inisiatif atau prakarsa dari dalam dan luar organisasi. Sebagaimana asal lahirnya suatu perencanaan meliputi berbagai sumber, antara lain:

- a. *Policy top management*: puncak pimpinanlah yang mengeluarkan kebijakan diadakannya perencanaan karena memang merekalah sebagai pemegang *policy*.

- b. Hasil pengawasan: berdasarkan hasil pengawasan terkumpul sejumlah data dan fakta yang dibuat dalam satu perencanaan baru yang memperbaiki atau merombak yang pernah dilaksanakan.
- c. Inisiatif dari dalam: *planning* juga dapat lahir akibat adanya saran-saran dari pihak luar yang mungkin secara langsung atau tidak langsung, yang mempunyai kepentingan dengan organisasi.
- d. Kebutuhan masa depan: suatu perencanaan dibuat sebagai persiapan masa depan ataupun menghadapi rintangan dan hambatan yang sewaktu-waktu bisa terjadi.

2. Fungsi Pengorganisasian Kantor

Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang, alat-alat, tugas-tugas, tanggung jawab dan wewenang untuk menciptakan organisasi yang dapat digerakkan sebagai suatu kesatuan dan kekuatan dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Pengorganisasian merupakan salah satu dari berbagai tugas pimpinan, sebagai langkah yang harus dilakukan dalam proses manajemen perkantoran.

a. Fungsi Pengorganisasian

Organisasi tumbuh dari kebutuhan manusia untuk bekerja sama pengorganisasian (*organizing*) adalah : penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan dan bagian-bagiannya, pengelompokan aktivitas-aktivitas penugasan kelompok-kelompok aktivitas kepada para manajer pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, mengkoordinasikan hubungan wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.

b. Fungsi memimpin atau mengarahkan

Memimpin/leading adalah: seni atau proses mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka mau berusaha untuk mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh kelompok. Oleh sebab itu seorang manajer harus memotivasi bawahannya agar mau melaksanakan tugasnya dengan baik. Fungsi pengarahan dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan sudah ada. Hal yang harus diperhatikan dalam

penerapan fungsi pengarahan adalah bahwasannya manusia sebagai karyawan adalah makhluk yang kompleks: setiap individu mempunyai sifat dan kemauan yang khas, baik pikiran, perasaan, harga diri maupun cita-citanya.

c. Fungsi Pengendalian

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor di dalam suatu organisasi agar sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam rencana. Fungsi pengendalian dapat dilakukan melalui pengukuran-pengukuran dan perbaikan terhadap pelaksanaan kerja bawahan. Melalui proses pengawasan, semua kegiatan yang dilaksanakan dapat dinilai apakah telah sesuai dan tidak menyimpang dari rencana yang telah ditetapkan.

3. Fungsi Stafing dalam Kantor

a. Pengertian Staffing

Fungsi pengisian jabatan atau fungsi *staffing* adalah kegiatan untuk memperoleh karyawan yang efektif yang akan mengisi jabatan-jabatan kosong di organisasi perusahaan.

Tujuannya adalah agar semua jabatan ada pejabatnya yang akan melaksanakan tugas-tugas pada setiap jabatan tersebut, sehingga sasaran perusahaan dapat tercapai.

Asas pengisian jabatan ini adalah "penempatan orang-orang yang tepat pada tempat yang tepat dan penempatan orang-orang yang tepat pada pekerjaan yang tepat" atau "*the right man in the right place and the right man in the right job*". Dan agar asas tersebut dapat terlaksana hendaknya pengisian jabatan berpedoman pada "apa" dan "siapa".

Penataan staf (staffing) merupakan cara pengolahan sistem sumber daya manusia agar kariawan dapat dimanfaatkan secara efektif. Penataan staf merupakan salah satu fungsi manajemen yang berkaitan dengan identifikasi tingkat kebutuhan karyawan, penarikan, seleksi, pendidikan dan pelatihan, penilaian, dan peningkatan profesionalisme karyawan.

Staffing adalah praktik menemukan, mengevaluasi, dan menetapkan suatu hubungan kerja dengan karyawan pada suatu proyek dan memberhentikannya ketika tidak lagi dibutuhkan. *Staffing* berarti menemukan orang, siapa yang dipekerjakan atau siapa yang

sedang bekerja di perusahaan (organisasi) atau bekerja di perusahaan pesaing.

Dalam ekonomi pengetahuan (*knowledge economies*), yang menganggap bakat sebagai modal (*capital*), *staffing* dipandang semakin penting dalam membantu organisasi mencapai keunggulan kompetitif.

Staffing bisa juga mengacu kepada suatu industri atau perusahaan yang menyediakan fungsi *staffing* sebagaimana definisi di atas. Perusahaan penyedia jasa *staffing* (*staffing company*) bisa menawarkan beberapa jenis layanan, yang di antaranya adalah bantuan sementara, penempatan permanen, penempatan sementara hingga permanen, bantuan kontrak jangka panjang, layanan terkelola (*outsourcing*), konsultasi SDM, dan PEO (*professional employer organization*).

Karyawan yang baik adalah suatu aset organisasi seperti halnya aspek yang lain oleh karenanya organisasi harus dilindungi dan mengembangkan mereka (Agus Sabardi, 1987: 26).

Pada perusahaan yang besar, bagian yang bertanggung jawab dan berfungsi mengelola urusan sumber daya manusia ini adalah biasanya dikenal pada bagian personalia. Namun untuk perusahaan kecil-kecilan yang karyawannya dibawah sepuluh orang seperti industri rumah tangga dan lainnya pengelolaan karyaawan ini langsung ditangani oleh sang direktur atau bosnya.

Pada dasarnya fungsi bagian personalia adalah merencanakan konsep perekrutan, pengembangan dan penigkatan kualitas sumber daya manusia yang diperlukan oleh perusahaan. Kebijakan-kebijakan yang menyangkut peraturan-peraturan tenaga kerja, kualifikasi, perekrutan, pengembangan karir, darimulai pengiriman tenaga kerja untuk mengikuti pelatihan- pelatihan hinga malanjutkan studi, program insentif maupun bonus bagi tenaga kerja,dan lain-lainya merupakan fungsi utama personalia ini (Ernie Trina Watisule Dan Kurniawansaefullah, 2005: 194-195).

b. Kegiatan Staffing Kantor

1) Perencanaan sumber daya manusia

Perencanaan sumber daya manusia, menurut Ernie Trina Watisule Dan Kurniawansaefullah, (2005: 197), adalah perencanaan strategis untuk mendapat dan memelihara kualifikasi sumber daya manusia yang diperlukan bagi organisasi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Ada beberapa pendekatan dalam perencanaan pendidikan antara lain, ialah pendekatan tuntutan sosial ketenagakerjaan, biaya keuntungan, ekonomi, dan sebagainya. Perencanaan personalia terutama menyangkut pendekatan tenaga kerja, sebab itu pembahasannya perencanaan ini memakai pendekatan tenaga kerja.

Perencanaan personalia mencakup jumlah dan jenis keterampilan atau keahlian orang, ditempatkan pada pekerjaan yang tepat, pada waktu tertentu, yang dalam jangka panjang memberikan keuntungan bagi individu dan organisasi.

Komponen-komponen perencanaan dalam segi personalia ialah tujuan, perencanaan organisasi, pendataan personalia, menafsirkan kebutuhan personalia, dan program tindakan. Tujuan perencanaan sudah tentu mencakup menentukan kompetensi-kompetensi beserta jumlahnya masing-masing, dan cara menempatkan yang benar dalam jangka waktu yang tertentu. Atau dapat juga tujuan itu hanya terbatas kepada usaha pemenuhan tenaga, peningkatan kompetensi dan penempatan yang benar sebagai masalah yang harus diselesaikan oleh manajer pendidikan sesuai dengan uraian diatas.

Pendataan personalia ialah pengumpulan data personalia dalam lembaga pendidikan dan menganalisisnya biasanya untuk jangka waktu satu tahun. Informasi ini kemudian dibandingkan dengan informasi personalia pada organisasi yang sejenis. Perbandingan ini memberikan gambaran kepada para manajer tentang bagaimana keadaan personalia organisasinya, serta bagian mana personalia itu perlu ditambah dan ditingkatkan kemampuannya.

Sesudah kebutuhan personalia ditafsirkan atau ditentukan barulah menentukan program tindakan, ialah suatu program untuk membuat rencana tadi dapat secara tepat dilaksanakan. Menurut Ernie Trina Watisule Dan Kurniawansaefullah, (2005: 111-114), bahwa program itu berisi keterampilan dan pendekatan yang dipakai untuk mewujudkan tujuan perencanaan personalia, sementara itu organisasi tetap berjalan seperti biasa.

2) Pengadaan Sumber Daya Manusia

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan, baik kualitas maupun kuantitasnya sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Agar mendapatkan karyawan yang sesuai dilakukan dengan cara:

Analisis Jabatan (job analysis)

Adalah menganalisis pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan pada suatu jabatan. Manfaatnya akan memberikan informasi tentang aktivitas pekerjaan, standar pekerjaan, konteks pekerjaan, syarat-syarat pekerjaan, dan perilaku manusia dan alat-alat yang akan dipergunakan.

Uraian Pekerjaan (job description)

Adalah uraian mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab seorang pejabat pada suatu jabatan atau hak dan kewajibannya.

Spesifikasi Pekerjaan

Adalah syarat-syarat orang yang dapat memangku suatu jabatan tertentu, agar dapat bekerja secara efisien. Misalnya pendidikan, jenis kelamin dll.

3) Rekrutmen Sumber Daya Manusia

Rekrutmen adalah upaya untuk perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja yang diperlukan sesuai dengan kualifikasi yang telah ditetapkan dalam perencanaan tenaga kerja. Rekrutmen dapat dilakukan melalui pemasangan iklan dalam media massa, pengajuan permohonan pada institusi-institusi pendidikan, dan lain-lain.

Seleksi adalah upaya intruk memperoleh tenaga kerja yang memenuhi syarat kualifikasi dari sekian banyak pendaftar atau calon tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan dari proses rekrutmen. Penempatan adalah proses pemilihan tenaga kerja yang disesuaikan dengan kualifikasi yang dipersyaratkan serta menempatkannya pada tugas yang telah ditetapkan.

Pada prinsipnya rekrutmen dapat dibagi pada dua jenis yaitu:

Rekrutman internal

Rekrutmen internal adalah proses untuk mendapatkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang dibutuhkan dengan mempertimbangkan tenaga kerja yang sudah ada atau yang sudah dimiliki oleh perusahaan.

Dengankata lain rekrutmen internal adalah proses memperoleh tenaga kerja yang diperoleh dari sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh perusahaan. Bentuk dari rekrutmen internal tersebut dapat berupa rotasi atau penempatan tenaga kerja pada tingkatan

manajemen yang sama namun berbeda departemen atau bagian, dapat juga berupa promosi yaitu berupa penempatan tenaga kerja yang ada ke jabatan yang tingkatannya lebih tinggi. Hanya saja rekrutmen internal ini memiliki kelemahan apa yang dinamakan sebagai efek ripple dimana ketika tenaga kerja yang menempati jabatan yang baru akan menyebabkan tenaga kerja yang digantikannya mengalami efek psikologis yang dapat dikatakan mungkin tidak nyaman. Akibatnya, produktivitas dari tenaga kerja yang baru maupun yang lama belum tentu akan meningkat terkait dengan efek ini.

Rekrutmen Eksternal

Rekrutmen eksternal adalah perusahaan mendapatkan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang akan ditempatkan pada suatu jabatan tertentu yang diperolehnya dari luar perusahaan, atau sering kali dinamakan dengan nama outsourcing.

Upaya yang dapat dilakukan mendapatkan tenaga kerja ini yaitu dapat melalui iklan di media massa, wawancara di kampus-kampus, atau melalui agen penyaluran tenaga kerja tertentu. Kelebihan dari rekrutmen eksternal ini adalah bahwa perusahaan mungkin memiliki peluang untuk mendapatkan tenaga kerja yang lebih baik dari apa yang dimiliki saat ini, atau memperoleh tenaga kerja yang akan membawa semangat baru yang akan berdampak positif bagi perusahaan. Keterbukaan dalam rekrutmen eksternal ini adalah dalam hal adaptasi tenaga kerja terhadap rekrutmen eksternal ini.

4) Proses Seleksi Sumber Daya Manusia

Seleksi sumber daya manusia adalah upaya untuk memperoleh tenaga kerja yang memenuhi syarat kualifikasi dari sekian banyak pendaftar atau calon tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan.

Seleksi ini menurut Ernie Trina Watisule Dan Kurniawansaefullah, (2005: 201-204), merupakan langkah yang harus dilakukan oleh perusahaan setelah perusahaan menetapkan jenis rekrutmen yang akan dilakukan, apakah internal maupun eksternal.

Hal-hal yang biasanya dilakukan perusahaan terkait dengan proses seleksi yaitu:

- 1) Seleksi administrasi
- 2) Seleksi kualifikasi
- 3) Seleksi sikap dan perilaku

5) Penempatan (Placement)

Adalah kegiatan untuk menempatkan orang-orang yang telah lulus seleksi pada jabatan-jabatan tertentu sesuai dengan uraian pekerjaan dan klasifikasi pekerjaan. Dalam penempatan ini dibutuhkan orientasi dan induksi.

- 1) Orientasi artinya memberitahukan kepada karyawan baru tentang hak dan kewajibannya, tugas dan tanggung jawabnya, peraturan perusahaan, sejarah dan struktur organisasi perusahaan serta memperkenalkannya kepada para karyawan lama. Bertujuan supaya karyawan baru merasa dirinya telah diterima dalam lingkungan pekerjaannya, sehingga ia tidak canggung lagi untuk mengerjakan tugasnya.
- 2) Induksi adalah kegiatan untuk mempengaruhi tingkah laku karyawan baru yang telah ditempatkan, agar ia mentaati peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku.
- 3) Pelatihan adalah proses peningkatan kemampuan teknis dan moral kerja karyawan operasional sesuai dengan kebutuhan tugas-tugasnya.

6) Pendidikan dan Pelatihan

Program pelatihan merupakan program untuk melatih keterampilan yang dibutuhkan oleh kariawan.

Belajar mempunyai arti suatu perubahan didalam prilaku, suatu perubahan jangka panjang yang berasal dari pengalaman atau latihan. Beberapa prinsip untuk belajar menurut Agus Sabardi, (1987: 129), adalah:

- 1) Motivasi
- 2) Penguatan
- 3) Latihan
- 4) Materi yang relevan

Tujuan latihan dan pendidikan personalia, menurut Made Pidarta, (2004: 115), adalah:

- 1) Untuk meningkatkan kualitas output
- 2) Untuk meningkatkan kuantitas output
- 3) Merealisasikan perencanaan personalia
- 4) Meningkatkan moral kerja
- 5) Meningkatkan pengasilan atau kesejahteraan
- 6) Meningkatkan kesehatan dan keamanan

- 7) Mencegah ketuaan
- 8) Untuk mengembangkan personalia.

7) Penilaian Sumber Daya Manusia

Tujuan dari suatu penilaian adalah meningkatkan kecakapan seseorang untuk meningkatkan pelaksanaan niali tambah, meng-indentifikasi kesulitan yang membatasi peningkatan ini, dan menyetujui suatu rencana untuk mencapai peningkatan yang telah diproyeksikan.

Penting untuk ditegaskan bahwa efektivitas dari suatu penilaian itu sepenuhnya tergantung pada keahlian si penilai. Prosedur-prosedur itu dapat membantu atau merintangi di dalam prose itu, tetapi factor utamanya adalah kemampuan frofesional paramenejer dan supervisor yang melaksanakan penilaian itu (Sparman. 1995:161).

Penilaian dilakukan secara sistimatis terhadap performan personalia dan potensi mereka untuk berkembang. Penilaian performan mencaakup prestasi kerja, cara bekerja, dan pribadi mereka. Sedangkan penilaian terhadap potensi untuk berkembang mencakup kerativitas dan hasil belajar atau kemampuan mengembangkan profesi/kariar.

Kreativitas seseorang bisa dilihat dalam aktivitas seseorang dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari. Orang yang kreatif ialah yang tidak puas hanya dengan kegiatan-kegiatan rutin, ia sering berinisiatif melakukan sesuatu yang belum pernah ada dilingkungan kerjanya, ia juga sering mengemukakan ide-ide yang baru.

8) Peningkatan Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Untuk menjadi tenaga yang professional sumber daya manusia diharapkan memilik satu bidang keahlian yang diperoleh dari belajar secara formal, menekankan layanan dalam bekerja bukan keuntungan materi, kode etik, sebagai anggota organisasi profesi dan mendapatkan izin untuk melakukan tugas. Dalam bidang pendidikan yang dapat dikatakan tenaga professional ialah Dosen, guru yang sudah memiliki kopetensi yang tepat, dan petugas ahli di kantor-kantor pendidikan yang memiliki ijazah administrasi pendidikan.

Petugas professional itu harus dapat dan diberikan kesempatan belajar lagi baik secara formal maupun informal, agar keahlian mereka tidak ketinggalan oleh lajunya perkembangan ilmu dan pengetahuan lainnya. Mereka dibenarkan hanya ditekankan untuk bekerja secara rutin saja demi lancer jalannya roda organisasi. Sebab hal seperti ini akan mempercepat kematian organisasi itu.

9) Pemberhentian

Adalah putusnya hubungan kerja seorang karyawan dengan suatu perusahaan. PHK ini disebabkan oleh keinginan perusahaan, keinginan karyawan, kontrak kerja habis, peraturan perburuan, pensiun, dan meninggal dunia.

Pemberhentian ini berdasarkan UU No.12 Tahun 1964, P4 D, P4 P, keputusan pengadilan atau pasal 1603 ayat 1 KUHP. Labour turn-over (perputaran karyawan) adalah perbandingan antara masuk dan berhentinya karyawan suatu perusahaan.

Rumus perhitungan *turn-over* (TO) adalah:

$$TO = \frac{(\text{karyawan masuk} - \text{karyawan berhenti})}{1/2 (\text{karyawan awal} + \text{karyawan akhir})} \times 100 \%$$

4. Fungsi Penggerakan dalam Kantor

a. Pengertian Fungsi Penggerakan

Yang dimaksud dengan '*actuating*' adalah suatu penggerakan setelah adanya rencana yang diatur (diorganisir) agar seorang yang diberi beban itu mempunyai rasa tanggung jawab, sehingga timbul keamanan untuk mengerjakan dengan penuh keinsyafan

Penggerakan atau *Actuating* mempunyai arti dan peranan yang sangat penting. Sebab diantara fungsi manajemen lainnya, maka penggerakan merupakan fungsi secara langsung berhubungan dengan manusia (pelaksana). Dengan ini fungsi penggerakan inilah, maka ketiga fungsi manajemen yang lain baru efektif.

Penggerakan adalah aktivitas pokok dalam manajemen yang mendorong dan menjuruskan semua bawahan agar berkeinginan, bertujuan bergerak untuk mencapai maksud-maksud yang telah ditentukan dan mereka berkepentingan serta bersatu padu dengan rencana usaha organisasi.

Penggerakan juga dapat didefinisikan pula sebagai keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efektif, efisien, dan ekonomis.

Menurut Arifin Abdul Rahman (1998), bahwa penggerakan merupakan kegiatan manajemen untuk membuat orang lain suka dan dapat bekerja.

Pada dasarnya menggerakkan orang lain bukanlah hal yang mudah. Untuk dapat menggerakannya dituntut bahwa manajemen hendaklah mampu atau seni untuk menggerakkan orang lain. Kemampuan atau seni menggerakkan orang lain itu disebut kepemimpinan atau leadership.

Leading; Istilah leading, yang merupakan salah satu fungsi manajemen, di kemukakan oleh Louis A. Allen (1973), yang dirumuskannya sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh seorang manajer yang menyebabkan orang lain bertindak. Pekerjaan leading, meliputi lima macam kegiatan, yakni 1) mengambil keputusan, 2) mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan, 3) memberi semangat, inspirasi, dan dorongan kepada bawahan supaya mereka bertindak, 4) memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya, serta 5) memperbaiki pengetahuan dan sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa definis diatas maka dapatlah dirumuskan bahwa penggerakan merupakan kegiatan manajemen untuk menggerakkan dan membuat orang lain suka dan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien, sehingga tindakan-tindakan yang telah dilakukan menyebabkan suatu organisasi dapat berjalan.

b. Ciri – Ciri Penggerakan

Di dalam Penggerakan upaya manajer agar berhasil dalam menjalankan pelaksanaan manajemen yang baik dan berkesinambungan hendaknya mampu memahami kondisi dan situasi di dalam organisasi yang di gerakan.

Di dalam menggerakkan sebuah organisasi, seorang manajer harus mampu bertanggung jawab terhadap semua keputusan yang telah dibuat.

Adapun Ciri-ciri penggerakkan di dalam sebuah oraganisasi yaitu:

- 1) Upaya yang berlandaskan pengetahuan tentang kepemimpinan yang baik
- 2) Mengacu pada perencanaan yang telah di buat
- 3) Adanya kemampuan untuk memimpin semua anggota organisasi
- 4) Semua kegiatan-kegiatan oraganisasi di atur dengan baik
- 5) Pemberian bimbingan, motivasi dan pengarahan yang baik

c. Unsur Manusia dalam Penggerakan

Unsur Manusia Di dalam penggerakan adalah Manajer sebagai Pemimpin yang bertugas untuk memotivasi, membimbing, mengarahkan para bawahannya agar dapat bekerja dengan efektif dan efisien menjalankan tugas-tugas yang telah di rencanakan dan di tentukan sebelumnya.

Manajer Harus Mampu Menggerakkan Bawahannya dengan memberikan ransangan yang baik, yang menimbulkan kemauan untuk melaksanakan pekerjaan dengan baik, Memberikan bimbingan-bimbingan positif yang berguna bagi kenerja bawahan, serta memberikan pengarahan yang sesuai terhadap semua bawahan agar tidak terjadi Miss Manajemen di Dalam Sebuah organisasi.

Dengan Pelaksanaan Penggerakan yang baik, berarti membuat hidup dan berjalannya kegiatan-kegiatan Manajemen, Berhasilnya Fungsi Fundamental yang terealisasi, Efektivitas Organisasi makin Efektif dan Evisien.

d. Beberapa kegiatan penggerakan

Di dalam Fungsi Penggerakan, Kegiatan-kegiatan dalam Penggerakan ada beberapa bagian, yaitu:

- a. Dorongan (motivating): yaitu menggerakkan orang dengan memberikan rangsangan yang baik, alasan-alasan yang menimbulkan kemauan bekerja dengan baik.
- b. Pimpinan, Bimbingan (Leading): yaitu memberikan bimbingan dengan contoh tauladan.
- c. Perintah/Pengarahan (Directing): yaitu memberikan pengarahan dengan petunjuk yang benar, jelas dan tepat.

e. Fungsi-Fungsi Penggerakan

Fungsi penggerakan merupakan intinya manajemen, karena fungsi ini kegiatannya berhubungan langsung dengan faktor manusia bawahan.

Dalam menggerakkan manusia sebagai bawahan ini, seorang pimpinan/manajer dituntut suatu kemampuan, sehingga para bawahan dengan senang hati mengikuti ajakan atau kehendak pimpinan.

Fungsi aktuasi haruslah dimulai dari diri manager dengan menunjukkan kepada staf bahwa dia memiliki tekad untuk mencapai

kemajuan dan peka terhadap lingkungannya. Ia harus memiliki kemampuan kerjasama, harus bersikap obyektif.

Ada empat jenis utama fungsi penggerakan:

a. Koordinasi Kegiatan

Untuk setiap kegiatan yang akan diterapkan sesuai rencana, manajemen harus memastikan bahwa semua kegiatan sebelumnya telah dilaksanakan tepat pada waktunya.

Untuk mengkoordinasi pekerjaan tim, pekerja yang bertugas harus:

- a. Mengkoordinasikan fungsi para anggota tim kesehatan
- b. Mengkoordinasikan kegiatan
- c. Menyampaikan keputusan

b. Penempatan Orang

Penempatan orang dalam jumlah, waktu dan tempat yang tepat meliputi mengorganisasikan, mengarahkan dan mengawasi

c. Mobilisasi dan alokasi sumber daya fisik dan dana

Mobilisasi dan alokasi sumber daya fisik dan dana yang diperlukan meliputi:

- 1) Pemantauan dan pengawasan
- 2) Logistik (perolehan, penyaluran, penyimpanan, pengiriman, penyebaran dan pengembalian barang)
- 3) Akuntansi
- 4) Organisasi

d. Keputusan yang Berkenaan Dengan Informasi yang Diperlukan

Berkaitan dengan pembuatan keputusan secara umum dan khusus dengan koordinasi kegiatan, manajemen tenaga kerja dan sumber daya selama penerapan.

Banyak pakar yang mengemukakan pendapatnya tentang fungsi penggerakan ini, di antaranya sebagai berikut:

G.R. Terry (1974), Pengarahan adalah membuat semua anggota kelompok, agar mau bekerjasama dan bekerja secara ikhlas serta bergairah untuk mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan usaha pengorganisasian.

Koontz dan O'Donnel (1973), Pengarahan adalah hubungan antara aspek-aspek individual yang ditimbulkan oleh adanya pengaturan terhadap bawahan-bawahan untuk dapat dipahami dan pembagian pekerjaan yang efektif untuk tujuan perusahaan yang nyata. Jadi pengarahan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk

membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha. Pengarahan ini dapat dilakukan dengan cara persuasif atau bujukan dan instruksi, tergantung cara mana yang paling efektif.

Pengarahan disebut efektif, jika dipersiapkan dan dikerjakan dengan baik serta benar oleh karyawan yang ditugasi untuk itu.

S. Prajudi Atmosudirdjo (1963); Penggerakkan adalah pengaktifan dari pada orang-orang sesuai dengan rencana-rencana dan pola organisasi yang telah ditetapkan.

Arif in Abdulrachman (1995), Penggerakkan adalah kegiatan manajemen untuk membuat orang-orang lain suka dan dapat bekerja.

Sondang P. Siagian (1995); Penggerakkan adalah keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisiensi dan ekonomis.

Dari berbagai pendapat para pakar di atas jika disimpulkan atau dapat diambil suatu pengertian bahwa:

- a) Penggerakkan adalah kegiatan yang dilakukan pimpinan/manajer untuk membuat bawahan dapat melakukan tugas dengan senang seperti yang dikehendaki pimpinan; atau
- b) Penggerakkan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan/manajer untuk menggerakkan anggota organisasi sehingga mereka berusaha untuk mencapai sasaran perusahaan/organisasi.

f. Beberapa Halangan dalam Menjalankan Penggerakkan

Kendala-Kendala Pemilihan SDM

1) Standar kemampuan SDM

Standar kemampuan SDM yang pasti belum ada, akibatnya informasi kemampuan SDM hanya berdasarkan ramalan-ramalan (prediksi) saja yang sifatnya subjektif. Hal ini menjadi kendala yang serius dalam PSDM untuk menghitung potensi SDM secara pasti.

2) Manusia (SDM) Mahluk Hidup

Manusia sebagai mahluk hidup tidak dapat dikuasai sepenuhnya seperti mesin. Hal ini menjadi kendala PSDM, karena itu sulit memperhitungkan segala sesuatunya dalam rencana. Misalnya, ia mampu tapi kurang mau melepaskan kemampuannya.

3) Situasi SDM

Persediaan, mutu, dan penyebaran penduduk yang kurang mendukung kebutuhan SDM perusahaan. Hal ini menjadi kendala proses PSDM yang baik dan benar.

4) Kebijakan Perburuhan Pemerintah

Kebijakan perburuhan pemerintah, seperti kompensasi, jenis kelamin, WNA, dan kendala lain dalam PSDM untuk membuat rencana yang baik dan tepat.

Kegagalan manajer dalam menumbuhkan motivasi stafnya, hal ini terjadi karena manajer kurang memahami hakekat perilaku dan hubungan antar manusia.

Seperti konsep perilaku manusia yang dikemukakan oleh Maslow, dinegara berkembang yang menjadi prioritas adalah kebutuhan fisik, rasa aman, dan diterima oleh lingkungan sedangkan dinegara maju kebutuhan yang menonjol adalah aktualisasi diri dan self esteem.

Perbedaan tersebut juga akan mempengaruhi etos kerja dan produktifitas kerja.

- a) Kurangnya keahlian dalam menggunakan manajemen
- b) Beragam-ragam dalam memutuskan sesuatu
- c) Tidak adanya kerjasama yang kompak
- d) Tidak menepati janji Fungsi-fungsi pergerakan
- e) Tidak adanya dana serta fasilitas yang terbatas dapat menghasilkan kedisiplinan dan kesetiaan dari anggota organisasi.
- f) Kurangnya Komunikasi di Dalam Organisasi
- g) Tidak bisa membaca karakteristik setiap anggotanya
- h) Kurangnya Rasa Solidaritas yang tinggi

g. Berbagai bentuk Bimbingan

a) Pendidikan dan Pelatihan Bagi SDM

Pentingnya pendidikan dan pelatihan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Program ini tidak hanya diberikan kepada karyawan baru saja tetapi diberikan juga kepada karyawan yang lama untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi. Antara pendidikan dan pelatihan memang memiliki persamaan yaitu bahwa keduanya berhubungan dengan pemberian

BAB 4

PERAN, TANGGUNGJAWAB, KEWAJIBAN, DAN TUGAS MANAJER KANTOR

Peranan seorang manajer dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan seorang manajer menjadi motivator bagi karyawan-karyawannya dan salah satu ujung tombak dari keberhasilan suatu organisasi. Salah satu tugas atau peran seorang manajer yaitu harus bisa mengatasi konflik yang ada dalam suatu organisasi yang dipimpinnya sehingga setiap konflik itu dapat diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang merasa dirugikan. Manajer adalah seseorang yang bekerja melalui orang lain dengan mengoordinasikan kegiatan-kegiatannya guna mencapai sasaran suatu organisasi. Posisi manajer menjadi sangat krusial bila Direktur atau Deputy dan diharapkan mempunyai peranan dalam meningkatkan serta menjaga keseimbangan dalam suatu organisasi. Seorang manajer dalam melakukan tugasnya menjamin ketersediaan, keakuratan, ketepatan, dan keamanan informasi serta pengaturan organisasi yang baik serta dibutuhkan oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi, sekaligus meningkatkan eksistensi organisasi di tengah-tengah lingkungannya. Keberhasilan menjalankan tugas ini mensyaratkan manajer mempunyai kemampuan multi disiplin, seperti dalam bidang : teknologi, bisnis, manajemen, serta kepemimpinan.

Menjadi seorang manajer memang bukan perkara mudah, perlu betahun-tahun pengalaman dan jam terbang serta bidang keilmuan yang mencukupi yang bisa menjadikan ia pantas disebut dan diangkat menjadi seorang manajer. seorang manajer harus mampu untuk mengatasi masalah dan mampu untuk meramalkan kejadian yang akan terjadi bila sebuah keputusan diambil, namun tidak semua manajer itu berkerja selayaknya seorang manager, ada manajer yang hanya bisa menyuruh-nyuruh dan tidak mau dikoreksi apa bila dia salah dan tidak

mau dikritik padahal pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mau mendengarkan keluhan dari bawahannya.

A. Hakikat Manajer

2. Pengertian Manajer

Definisi paling umum dari manajer adalah seseorang yang bekerja dengan atau melalui orang lain melalui kegiatan mengkoordinasi berbagai aktifitas pekerjaan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Sebagaimana telah saya kemukakan pada tulisan sebelumnya bahwa tugas utama manajer adalah menkoordinasi. Walaupun nampak sederhana, namun dalam implementasinya kegiatan mengkoordinasi memerlukan kemampuan yang cukup kompleks. Seorang manajer tidak akan dapat mengkoordinasikan suatu proses pekerjaan dengan baik, jika manajer tersebut tidak dianut oleh bagian-bagian atau unit-unit yang akan dikoordinasikan, maka pasti proses koordinasi tidak akan terjadi. Untuk dapat dianut tentu seorang manajer harus memiliki berbagai prasyarat agar supaya dapat dianut.

Dianut atau diikuti oleh orang lain adalah kata penting dalam definisi kepemimpinan, sehingga seseorang yang memilih profesi sebagai seorang manajer harus memiliki kemampuan untuk dianut oleh orang lain atau dengan kata lain seorang yang memilih profesi sebagai manajer harus memiliki jiwa kepemimpinan. Untuk dapat dianut orang harus memiliki reputasi terpercaya, pada hal-hal tertentu juga harus ditambah dengan kemampuan dan skill yang juga terpercaya. Sampai disini, terasa sekali bahwa untuk dapat menjalankan fungsi utama seorang manajer ternyata diperlukan berbagai kompetensi yang kompleks.

2. Fungsi-fungsi Manajer

Secara teoritis, manajer harus menjalankan fungsi manajemen. Jika fungsi-fungsi manajemen tersebut tidak dijalankan maka orang tersebut tidak lagi disebut sebagai seorang manajer. Terdapat banyak istilah yang digunakan untuk menggambarkan berbagai fungsi manajemen oleh para pakar, namun demikian secara esensial akan memiliki titik kesamaan.

Robbins (2003), merinci fungsi manajemen menjadi empat bagian yang meliputi; *planning, organizing, leading, dan controlling*.

- a. Perencanaan (*planning*) merupakan pekerjaan yang meliputi, perumusan tujuan, penetapan strategi, pengembangan rencana-

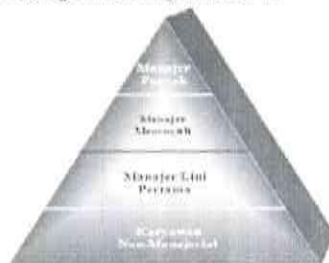
- rencana menjadi program yang dapat dikoordinasikan dalam penerapannya.
- b. Pengorganisasian (*organizing*) merupakan kegiatan yang menetapkan apa yang diperlukan untuk dikerjakan, bagaimana mengerjakannya dan siapa yang akan mengerjakan.
 - c. Memimpin (*leading*) merupakan kegiatan mengarahkan dan memotivasi seluruh komponen yang ada dalam organisasi, dan menyelesaikan berbagai konflik.
 - d. Sedangkan pengendalian (*controlling*) merupakan kegiatan untuk memonitor berbagai aktifitas dan menjamin bahwa apa yang dikerjakan sudah sesuai dengan perencanaan yang telah dibuat.

Keseluruhan fungsi tersebut itu harus dijalankan oleh seorang manajer. Akan sangat ganjil jika manajer tidak melakukan perencanaan, atau juga akan kelihatan aneh jika manajer tidak melakukan pengorganisasian, kepemimpinan atau bahkan pengendalian. Keseluruhan fungsi tersebut wajib dijalankan oleh seorang manajer.

Dari keseluruhan fungsi yang harus dijalankan oleh seorang manajer tersebut, fungsi kepemimpinan adalah fungsi yang paling banyak memerlukan kemampuan dalam hal *soft skill* sedangkan ketiga fungsi lainnya sebagian besar berkaitan dengan *hard skill*. Itulah sebabnya fungsi kepemimpinan adalah fungsi yang paling sulit untuk diajarkan, diantara ketiga fungsi manajemen yang lain.

3. Tingkatan Manajer

Namun demikian, dalam organisasi yang besar, manajer akan memiliki tingkatan-tingkatan. Tingkatan-tingkatan manajer tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar 1.



Gambar : 4. 1.

Tingkatan manajer dalam organisasi
 Sumber: dikembangkan (Wilson Bangun. (2011: 11).

Setiap tingkatan dalam jabatan manajer tersebut akan menjalankan seluruh fungsi manajemen, namun memiliki titik tekan yang berbeda.

Manajer puncak (*top managers*) tentu akan menjalankan fungsi perencanaan dan kepemimpinan lebih besar dibandingkan dengan tingkat manajer di bawahnya, sedangkan manajer tingkat bawah (*first-line manager*) akan lebih banyak menjalankan fungsi pengendalian (*controlling*) dan pengorganisasian (*organizing*) dibandingkan dengan tingkatan manajer yang lain.

Hubungan antara tingkatan manajemen dengan fungsi manajemen tersebut dapat digambarkan sebagaimana gambar 4.2.



Gambar: 4. 2:

Hubungan antara tingkatan manajer dengan fungsi manajemen

Sumber: dikembangkan (Wilson Bangun. (2011: 12).

Dengan berbagai pekerjaan tersebut maka pimpinan puncak akan lebih banyak terkait dengan pekerjaan-pekerjaan pada masa yang akan datang, atau pekerjaan-pekerjaan yang akan dilakukan. Dalam membuat perencanaan misalnya, seorang manajer harus memiliki pandangan jauh kedepan dan mampu melihat apa yang akan terjadi terhadap organisasinya pada masa yang akan datang. Demikian pula pada kegiatan kepemimpinan, manajer harus mampu meyakinkan kepada seluruh orang yang ada didalam organisasi, tentang apa yang akan terjadi pada masa yang akan datang, dan meyakinkan mereka untuk berbuat kearah yang diharapkan tersebut. Jika dilihat dari jenis pekerjaan yang dilakukan oleh manajer puncak tersebut maka terlihat bahwa pekerjaan-pekerjaan yang dilakukannya adalah berkaitan

dengan pekerjaan-pekerjaan konseptual, sehingga manajer puncak dituntut untuk menguasai keterampilan konseptual (*conceptual skill*).

Berbeda dengan manajer menengah (*middle managers*), yang sebagian besar berkaitan dengan pekerjaan untuk menjembatani kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh manajer puncak sehingga dapat diimplementasikan oleh *first-line managers*, maka sangat diperlukan kemampuan berhubungan dengan manusia. Kemampuan ini diperlukan karena manajer menengah berfungsi sebagai penterjemah dari kebijakan-kebijakan yang seringkali belum mampu dipahami oleh *first-line managers* karena adanya berbagai kesenjangan antar tingkatan manajer. Untuk itulah pada manajer menengah ini kemampuan berhubungan dengan manusia (*interpersonal skills*) adalah keterampilan yang akan sangat membantu dalam menjalankan fungsi manajerialnya.

Sedangkan bagi *first-line managers*, merupakan manajer yang bersentuhan langsung dengan jenis pekerjaan dan proses layanan yang harus ditangani. Kegiatan pengorganisasian dan pengendalian merupakan fungsi manajemen yang lebih dominan dikerjakan oleh manajer pada level ini. Oleh karena itu manajer pada level ini memerlukan orang dengan kemampuan teknis untuk menangani pekerjaan tersebut. Artinya akan lebih baik orang yang menduduki *first-line managers* ini adalah orang yang berkecimpung lama dalam jenis pekerjaan tersebut. Dengan demikian keterampilan teknis (*technical skill*) merupakan keterampilan yang dominan diperlukan oleh manajer pada level ini.

Hubungan antara level manajemen dengan keterampilan tersebut digambarkan sebagaimana gambar 4.3.



Gambar 4.3:

Keterampilan yang diperlukan dalam perbedaan level manajemen

Sumber: Robbins, Bregman, Stagg dan Coulter (2003),

Secara lebih detail kemudian Robbins, Bregman, Stagg dan Coulter (2003), merinci masing-masing keterampilan tersebut dan menghubungkannya dengan fungsi-fungsi manajemen sebagaimana pada tabel: 4.1.

Tabel: 4.1

Hubungan Antara Keterampilan Manajemen dengan Fungsi Manajemen

Keterampilan	Fungsi Manajemen			
	Perencanaan	Pengorganisasian	Kepemimpinan	Pengendalian
1. Kekuasaan		√	√	
2. Mendengarkan			√	√
3. Pengelolaan pada kelompok dan budaya berbeda		√	√	
4. Penyusunan anggaran	√			√
5. Pemilihan gaya kepemimpinan yang efektif			√	
6. Pelatihan			√	
7. Membangun tim yang efektif		√	√	
8. Mendelegasikan/ pemberdayaan		√	√	
9. Memotivasi		√	√	
10. Mengembangkan saling percaya			√	
11. Mendisiplinkan			√	
12. Mewawancarai		√	√	
13. Memenej penolakan terhadap perubahan		√	√	
14. Memenej waktu	√			√
15. Mentoring			√	
16. Negosiasi			√	
17. Menyediakan umpan balik		√	√	
18. Membangun budaya organisasi		√	√	
19. Melaksanakan pertemuan-pertemuan yang produktif	√	√	√	√
20. Melihat kecenderungan lingkungan eksternal	√			√
21. Mengembangkan visi	√			√
22. Menyelesaikan masalah secara kreatif	√			

Robbins, Bregman, Stagg dan Coulter (2003),

Dari gambar di atas terlihat bahwa keterampilan dalam wilayah fungsi kepemimpinan adalah mendominasi dari keterampilan yang diperlukan untuk menjadi seorang manajer. Ini mengindikasikan bahwa seorang manajer harus memiliki jiwa *leadership* yang baik untuk dapat menjalankan profesi manajerialnya, karena sebagian besar kegiatan manajemen akan memerlukan kemampuan *leadership*.

Dalam beberapa literatur memang ada yang membedakan antara manajer dan pemimpin, tetapi dalam kenyataan sehari-hari dalam melaksanakan profesi manajer atau pemimpin, ternyata kedua hal tersebut (manajer dan pemimpin) sulit sekali untuk dipisahkan, bahkan seringkali harus menjalankan kedua fungsi tersebut secara bersamaan.

B. Peran Manajer Kantor

Peran-peran Manajerial dari Mintzberg (1973), lebih menggunakan pengamatan bukunya survey untuk mempelajari lebih lanjut kandungan aktivitas manajerial. Ia telah menyusun taksonomi mengenai peran manajerial yang digunakan untuk pengkodean kandungan aktivitas yang diamati dalam studi mengenai para eksekutif. Peran manajerial berlaku bagi tiap manajer namun kepentingan relatifnya dapat berbeda-beda bagi manajer tertentu dengan manajer lainnya. Peran manajer ditetapkan lebih dahulu oleh sifat dari posisi manajerial tersebut, namun para manajer mempunyai beberapa fleksibilitas mengenai cara masing-masing peran tersebut diinterpretasikan dan diterapkan. Masing-masing peran akan dijelaskan secara singkat.

1. Peran Proforma Pemimpin (Figurehead Role)

Sebagai konsekuensi dalam kewenangan formal mereka sebagai kepala organisasi atau salah satu subunitnya, para manajer diharuskan untuk melakukan tugas simbolis tertentu yang bersifat legal dan sosial. Manajer tersebut harus berpartisipasi dalam kegiatan tersebut meskipun kegiatan itu hanya mempunyai kepentingan yang marjinal saja bagi pekerjaan mengelola.

2. Peran sebagai Pemimpin

Para manajer bertanggung jawab agar sub unit organisasinya berfungsi sebagai kesatuan yang terintegrasi guna mengejar tujuan dasarnya.

3. Peran sebagai Penghubung

Peran sebagai penghubung yang mencakup perilaku yang bertujuan untuk menetapkan dan mempertahankan jaringan hubungan dengan para individu dan kelompok diluar unit organisasi manajer itu.

4. Peran sebagai pemantau

Para manajer berkelanjutan mencari informasi dari sejumlah sumber, seperti membaca laporan dan memo, hadir dalam pertemuan dan pengarahan dan melakukan perjalanan pengamatan.

5. Peran sebagai Disseminator (pembagi informasi).

Para manajer mempunyai akses khusus ke sumber informasi yang tidak tersedia bagi para bawahan.

6. Peran sebagai Juru Bicara

Para manajer juga diharuskan untuk menentukan informasi dan memberikan pernyataan tentang nilai kepada pihak yang berada diluar subunit organisasi mereka.

7. Peran sebagai Wirausahawan

Manajer sebuah organisasi atau subunitnya bertindak sebagai pemrakarsa dan perancang perubahan yang terkendali untuk memanfaatkan peluang dalam memperbaiki situasi yang ada sekarang.

8. Peran sebagai Orang yang Menangani Kekacauan/ Gangguan.

Dalam peran ini, manajer menangani krisis yang mendadak yang tidak dapat diabaikan, yang berbeda dengan masalah yang dipecahkan secara sukarela oleh manajer tersebut guna memanfaatkan peluang (peran wirausahawan).

9. Peran sebagai Pengalokasi Sumber Daya.

Para manajer menggunakan kekuasaan mereka untuk mengalokasikan sumber daya seperti uang, personalia, material, peralatan, fasilitas, dan jasa.

10. Peran sebagai Perunding

Perundingan apapun yang membutuhkan komitmen yang substansial mengenai sumber daya akan terbantu oleh kehadiran

manajer yang mempunyai kekuasaan untuk membuat komitmen tersebut.

Selain menjalankan fungsi manajemen, seorang manajer juga dituntut untuk menjalankan perannya sebagai seorang manajer. Tugas manajer meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasi dan pengendali, seluruh sumber daya yang ada guna mencapai tujuan.

Menurut Mintzberg (1973), peran seorang manajer dapat dibagi menjadi tiga peran besar yaitu; interpersonal, informational, dan decisional.

Interpersonal merupakan peran manajer yang berkaitan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain dan tugas-tugas yang bersifat seremonial dan simbolik.

Informational merupakan peran manajer yang berkaitan dengan menerima, menyimpan dan menyebarkan informasi.

Sedangkan *decisional* merupakan peran manajer yang berkaitan dengan penentuan berbagai pilihan.

C. Tanggungjawab dan Kewajiban Manajer Kantor

1. Hakikat Tanggungjawab Manajer Kantor

Tanggungjawab adalah keharusan untuk melakukan semua kewajiban/tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sebagai akibat dari wewenang yang diterima atau dimilikinya. Tanggung jawab tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Wewenang diterima maka tanggung jawab harus juga diterima dengan sebaik-baiknya. Inilah sebabnya top manager yang menjadi penanggung jawab terakhir mengenai maju/mundurnya suatu perusahaan.

J.C. Denyer (1973) mengartikan kantor *the office*. *It is any room where clerical work is normally carried on, whatever name it may be given* (Tempat dimana biasanya pekerjaan kantor dilakukan dengan nama apapun juga diberikan kepada tempat itu). Sedangkan Atmosudirdjo menyebutkan Kantor adalah unit organisasi yang terdiri atas tempat, staf personil dan operasi ketatausahaan, guna membantu pimpinan.

Secara etimologis kantor berasal dari Belanda: *kantoor*, yang maknanya: ruang tempat bekerja, tempat kedudukan pimpinan, jawatan instansi dan sebagainya. Dalam bahasa Inggris *office* memiliki

makna yaitu: tempat memberikan pelayanan (service), posisi, atau ruang tempat kerja. Sedangkan secara praktis kantor merupakan tempat orang-orang melakukan kegiatan/aktivitas yang berhubungan dengan pelayanan berbagai keterangan pada yang membutuhkannya.

Akan tetapi dengan perkembangan yang pesat pada bidang teknologi dewasa ini, kantor pun berkembang, ia bukan sekedar tempat, melainkan sebagai sarana kegiatan penyediaan informasi, guna menunjang kemudahan pelaksanaan tugas disegala bidang. Jadi kantor saat ini merupakan pusat pelayanan dan pusat informasi dari kegiatan perusahaan dan organisasi. Sehingga Manajer kantor mempunyai tanggung jawab, sebagai berikut:

a. Pengorganisasian Kantor

Yang dimaksud pengorganisasian kantor, adalah sebagai berikut:

- 1) Suatu proses penyusunan kerja sama antara elemen-elemen kantor untuk mencapai tujuan tertentu.
- 2) Adalah suatu sistem kerja sama yang meliputi pola pembagian kerja, susunan hubungan kerja, lalu lintas wewenang dan tanggung jawab antara para petugas dan struktur hubungan tersebut.

b. Pengoordinasian Kantor

Merupakan suatu kegiatan untuk menjamin kerja sama dan partisipasi sejumlah kegiatan kantor.

c. Pengawasan Kantor

Merupakan salah satu fungsi dari rangkaian proses manajemen kantor yang meliputi seluruh kegiatan pimpinan organisasi kantor yang meneliti, menyesuaikan dan mengoreksi kegiatan ketatausahaan agar pelaksanaan tepat seperti rencana. Aspek Manajemen Kantor, antara lain:

- 1) Tujuan, yang dapat dirumuskan untuk menilai dan menetapkan keberhasilan mengarahkan dan mengkoordinasi elemen-elemen manajemen.
 - a) Organisasi, meliputi kegiatan pembentukan staf dan alokasi tugas untuk staf tersebut.

BAB 5

ORGANISASI PERKANTORAN

Pengorganisasian merupakan salah satu dari lima fungsi manajemen yang sangat berperan penting dalam pencapaian operasi perusahaan secara efektif dan efisien. Lebih lanjut, fungsi ini dapat menentukan apakah organisasi bisa mengoptimalkan efisiensi penggunaan sumber dayanya, baik SDM maupun sumber daya yang lain. Fungsi ini didefinisikan oleh Robbins sebagai aktivitas yang menentukan tugas apa yang harus dikerjakan, siapa yang melaksanakannya, bagaimana tugas tersebut dikelompokkan dan didistribusikan, kepada siapa akan dilaporkan hasilnya, dan dimana keputusan mengenai hal tersebut dibuat. Semua aktivitas tersebut termasuk salah satu tanggung jawab manajer administrasi dalam mendesain struktur organisasi sebuah perusahaan.

Dewasa ini, prinsip pengorganisasian, yang digunakan manajer berasal dari berbagai teori manajemen yang telah berkembang dalam seratus tahun terakhir. Prinsip ini memberikan petunjuk dasar yang berguna dalam mendesain beberapa aktivitas perusahaan untuk memandu pencapaian. Sehingga keorganisasian perkantoran semakin lama akan semakin berkembang dari Tahun ke tahun. Hal tersebut terjadi karena banyaknya civitas muda yang semakin berkembang.

Dalam hal ini akan lebih lanjut diperinci dengan prinsip-prinsip organisasi, struktur organisasi, merancang menganalisis dan mendeskripsikan pekerjaan, serta sekretaris atau kesekretariatan. Yang semuanya itu sangat urgen sekali dalam pembahasan organisasi perkantoran. Dan selanjutnya untuk lebih jelasnya akan dibahas di bab berikutnya.

A. Konsep Organisasi Perkantoran

1. Pengertian Organisasi dan Perkantoran

Ada banyak macam organisasi dan banyak pula rumusan tentang pengertian "organisasi". Namun, secara sederhana dapat dikatakan bahwa organisasi adalah suatu system kerja sama di antara sekelompok orang demi mencapai tujuan yang disepakati bersama. (Suparjati, dkk, 2000: 1).

Tapi ada pengertian lain tentang organisasi Sedangkan Matthias Aroef mengemukakan bahwa suatu organisasi terjadi apabila sekelompok orang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuannya. Sejalan dengan itu Pfiffner dan Sherwood memberikan definisi organisasi sebagai suatu pola dari cara-cara dalam mana sejumlah orang yang saling berhubungan, bertemu muka, secara intim dan terikat dalam suatu tugas yang bersifat kompleks, berhubungan satu dengan yang lainnya secara sadar, menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan semula secara sistematis.

Adapun Allen (Hasanuddin Rahman, 2004: 12), berpendapat bahwa organisasi adalah suatu proses identifikasi dan pembentukan serta pengelompokan kerja, mendefinisikan dan mendelegasikan wewenang maupun tanggung jawab dan menetapkan hubungan-hubungan dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam menuju tujuan yang ditetapkan.

Sementara itu, Stacey (1996) (Parulian Hutapea dan Nurianna Thoha, 2008: 7), berdasarkan hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa setiap organisasi yang dibentuk oleh manusia merupakan jaringan orang-orang, yang berfungsi sebagai agen-agen individu dan berinteraksi satu sama lain secara internal dalam suatu organisasi. Di samping itu, mereka juga berinteraksi secara eksternal dengan agen-agen lain dari organisasi yang berbeda.

Definisi Kantor: Kantor (dari bahasa Belanda *kantoor*) adalah sebutan untuk tempat yang digunakan untuk perniagaan atau perusahaan yang dijalankan secara rutin. (wikipedia.org/wiki/Kantor). Kantor bisa hanya berupa suatu kamar atau ruangan kecil maupun bangunan bertingkat tinggi. Kantor sering dibagi kepada dua jenis; kantor yang terbesar dan terpenting biasanya dijadikan kantor pusat, sedangkan kantor-kantor lainnya dinamakan kantor cabang.

2. Pengorganisasian

Menurut Terry (1986), istilah pengorganisasian berasal dari kata *organism* (*organisme*) yang merupakan sebuah eitisitas dengan bagian2 yang terintegrasi sedemikian rupa sehingga hubungan mereka satu sama lain dipengaruhi oleh hubungan mereka terhadap keseluruhan. Lebih jauh istilah ini diartikan sebagai tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antar orang-orang hingga mereka dapat bekerja sama secara efisien sehingga memperoleh kepuasan pribadi dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.

Pengertian pengorganisasian lebih lengkap dikemukakan oleh Kadarman, yaitu pengorganisasian adalah proses penetapan struktur peran-peran melalui penentuan aktivitas-aktivitas yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan bagian-bagiannya, pengelompokan aktivitas-aktivitas, penugasan kelompok aktivitas kepada manajer, pendelegasian wewenang untuk melaksanakannya, pengkoordinasian hubungan-hubungan, wewenang dan informasi baik horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi.

3. Prinsip Organisasi

Prinsip organisasi merupakan hal yang terpenting bagi suatu perusahaan atau organisasi. Prinsip akan menghasilkan keefisienan dalam penggunaan sumber daya perusahaan, khususnya sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Robbins (2003), Gitlow (2001), dan Cortada (2001), ada enam prinsip yang harus diperhatikan dalam mendesain struktur organisasi:

a. Spesialisasi Pekerjaan

Hal ini didefinisikan sebagai derajat dimana derajat dalam organisasi dibagi menjadi beberapa pekerjaan. Spesialisasi menjadi terkenal setelah pada awal abad 20 Henry Ford berhasil mengimplementasikan spesialisasi pada *assembly line* Ford Model T dan menjadi best seller pada masanya. Melalui pembagian tugas yang spesifik dan berulang-ulang efisiensi dapat dicapai, sehingga Ford dapat menawarkan harga mobil jauh lebih murah dibandingkan produsen mobil lain. Sejak saat itu, spesialisasi menjadi standar bagi dunia industri di seluruh dunia,

terutama pekerjaan yang hanya memerlukan skill rendah.

Pengulangan tugas yang serupa dengan rentang waktu yang lama akan meningkatkan tingkat produktifitas dan efisiensi sebuah pekerjaan. Namun di sisi lain, hal ini juga akan meningkatkan rasa bosan, stress, kualitas pekerjaan rendah, meningkatnya tingkat mangkir dari kerja. Jika dikalkulasi, hal tersebut akan mereduksi manfaat yang dijanjikan dari penerapan spesialisasi pekerjaan.

Pemberian variasi pekerjaan dan tugas, yang memberikan kesempatan untuk menyelesaikan tugas dari awal hingga akhir atau menempatkannya dalam sebuah tim yang bisa bertukar pengalaman dan skill, terbukti dapat meningkatkan produktivitas seiring dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan.

Seorang manajer administrasi harus dapat menentukan pekerjaan mana yang harus dispesialisasi dalam rentang waktu yang ditetapkan, untuk menghindari dampak negatif dari penerapan spesialisasi pekerjaan.

b. Departementalisasi

Unsur ini merupakan dampak dari spesialisasi pekerjaan, dengan mengelompokkan pekerjaan yang serupa dalam satu departemen. Misalnya, fungsi administrasi yang berhubungan dengan keuangan dapat dikelompokkan pada divisi keuangan ataupun semua pekerjaan yang berkaitan dengan penjualan dapat digabungkan dengan departemen pemasaran. Kategori ini sangat sering digunakan untuk mengelompokkan pekerjaan berdasarkan kesamaan fungsi yang dijalankan.

Tugas dapat dikelompokkan berdasarkan produk yang dihasilkan perusahaan. Sebagai contoh, Indofood Group mengelompokkan produksi yang berkaitan dengan makanan instan (Indomie, Supermie, Sarimie, ataupun Kecap Bangau) dalam PT. Indofood Sukses Makmur. Hal ini meningkatkan akuntabilitas pada kinerja sebuah produk, karena aktifitas yang berkaitan dengan produk yang serupa (makanan) di bawah koordinasi perusahaan atau manajer yang sama.

Kategori lain dalam departementalisasi adalah kategori wilayah atau geografi. Perusahaan yang mempunyai target market regional, nasional, maupun internasional biasanya memilih jenis ini. Microsoft dan perusahaan multinasional yang lain biasanya menempatkan seorang

country manager yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan semua fungsi perusahaan di suatu negara. Kategori lain adalah berdasar pelanggan yang dilayani sebuah perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari sebuah bank yang mengelompokkan pelayanan kredit berdasarkan banyak sedikitnya uang yang ditempatkan. Nasabah eksklusif yang tabungannya di atas 1 milyar rupiah harus berbeda dengan nasabah yang tabungannya di bawah 50 juta.

Organisasi di lapangan sangat jarang menggunakan satu kategori, minimal dua kategori digunakan dalam pengorganisasian operasi perusahaan.

c. Rantai Komando

Unsur ini menjelaskan kepada siapa hasil aktivitas (pekerjaan) akan dilaporkan. Hal ini juga dapat diperluas dengan pertanyaan "kepada siapa saya harus bertanggung jawab dan kepada siapa saya harus berkonsultasi jika terdapat masalah dalam pekerjaan?". Ada dua unsur penting dalam menjelaskan rantai komando, yaitu otoritas dan kesatuan perintah.

Menurut Robbins (2003), otoritas merupakan hak yang melekat pada posisi manajerial seperti memberikan tugas dan mengharapkan tugas tersebut dapat dipatuhi dan dijalani. Untuk menjaga agar dapat dijalankan, perlu kesatuan perintah yang mensyaratkan idealnya seseorang hanya mempunyai seorang atasan. Di mana dia dapat melaporkan dan mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.

Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi, prinsip rantai komando, otoritas dengan kesatuan perintahnya menjadi kurang relevan. Staf dapat menggunakan email untuk berkomunikasi dengan CEO atau direktur yang lain tanpa melalui supervisornya. Di sisi lain ada tuntutan agar staf lebih mandiri dalam pengambilan keputusan. Hal inilah yang menjadikan konsep tim cukup relevan dan diimplementasikan di sebagian besar organisasi. Untuk organisasi semacam militer ataupun organisasi pemerintahan, unsur rantai komando masih menjadi standar dalam penyusunan struktur organisasi.

d. Rentang Pengawasan

Unsur ini mendeskripsikan berapa jumlah bawahan yang dapat dikelola secara efisien dan efektif oleh seorang manajer. Ada dua isu strategis yang berkaitan dengan unsur ini, yaitu apakah menggunakan

rentang pengawasan yang besar (dalam struktur organisasi vertikal) atau lebar (dalam struktur organisasi horizontal).

Siekman (2000) menyebutkan bahwa dengan menggunakan rentang pengawasan yang besar akan menjadikan manajer dapat mengawasi bawahannya lebih dekat, dan memberikan feedback lebih sering dibandingkan rentang pengawasan yang lebar.

Namun Robbins (2003) berargumen bahwa hal tersebut akan meningkatkan biaya staf, karena menambah jumlah manajer atau supervisor dan membuat pengambilan keputusan berjalan lambat. Hal tersebut membuat rentang pengawasan yang lebar menjadi lebih banyak diimplementasikan diberbagai organisasi (Hammer dan Champy; 1993) dengan manfaat fleksibilitas yang meningkat serta dapat memberdayakan karyawan melalui kemandirian yang diberikannya.

e. Sentralisasi dan Desentralisasi

Unsur ini berkaitan dengan peran siapa yang akan mengambil keputusan dalam organisasi. Jika pengambilan keputusan dilakukan oleh pemimpin atau kantor pusat, dapat dikatakan bahwa organisasi yang bersangkutan menggunakan sentralisasi dan jika sebaliknya disebut dengan desentralisasi. Robbins (2003) mendefinisikan sentralisasi sebagai derajat di mana pembuatan keputusan dipusatkan pada beberapa jabatan di perusahaan.

Menurut Gomez Mejia, Balkin, dan Cardy (2004), desentralisasi merupakan pengalihan tanggung jawab dan wewenang dalam pengambilan keputusan dari kantor pusat kepada orang yang berlokasi terdekat dengan situasi yang membutuhkan perhatian.

Dengan menggunakan desentralisasi, tindakan dapat dilakukan lebih cepat dalam menyelesaikan masalah, lebih banyak orang yang terlibat di dalamnya, dan menjadikan karyawan lebih menjadi bagian dari sebuah organisasi.

Dewasa ini tren penggunaan desentralisasi menjadi luas karena beberapa manfaat di atas. Hal inilah yang mendasari penerbitan Undang Undang Otonomi Daerah Nomor 25 tahun 1999, karena pemerintah Republik Indonesia menyadari bahwa pemerintah daerah lebih dekat dengan permasalahan daerahnya masing-masing yang

tentunya memahami dan mengetahui lebih baik kondisi daerahnya dibandingkan pemerintah pusat.

f. Formalisasi

Unsur ini didefinisikan oleh Gomes-Meiji dkk (2004) sebagai dokumen tertulis yang mengidentifikasi, menjelaskan, dan mendefinisikan pekerjaan dalam tugas, tanggung jawab, kondisi, dan spesifikasi sebuah pekerjaan. Jika pekerjaan yang ada sudah diformalisasikan, akan diketahui pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan, kapan harus diselesaikan, dan bagaimana cara menyelesaikannya.

Biasanya hal ini lebih tepat diterapkan dalam organisasi yang telah mapan, namun untuk organisasi yang mengedepankan inovasi dan kreatifitas sebagai standart ukurannya, biasanya tidak memformalisasikan pekerjaannya terutama untuk karyawan R&D nya.

Namun untuk staf administrasi dengan jenis pekerjaan yang relatif berulang-ulang, formalisasi akan diterapkan sebagai alat kontrol atas penerapan administrasi yang baik.

B. Struktur Organisasi

Agar suatu system kerja sama berjalan dengan baik, maka diperlukan pembagian tugas, kewajiban, tanggung jawab, dan wewenang setiap orang di dalamnya. Pembagian kerja dan penentuan tanggung jawab/wewenang ini menciptakan struktur organisasi. Dengan kata lain, struktur organisasi adalah susunan dan hubungan antara komponen atau bagian dalam suatu organisasi. Suatu organisasi kecil dengan jenis dan jumlah pekerjaan sedikit biasanya dapat dijalankan dalam struktur yang sederhana, misalnya dengan satu pemimpin dan beberapa bawahan. Sebaliknya, organisasi besar yang menyangkut beberapa departemen atau bahkan beberapa anak perusahaan tentunya merupakan struktur yang lebih rumit.

Satu struktur oraganisasi memerinci pembagian aktivitas kerja dan kaitkan satu sama lain. Sampai tingkat tertentu, struktur organisasi juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja serta hierarki organisasi. Struktur organisasi yang jelas dan mapan memberikan stabilitas dan kontinuitas yang memungkinkan organisasi tetap berlangsung walaupun personel atau anggotanya silih berganti.

Struktur organisasi ditentukan dengan memperhatikan beberapa hal yang penting, yakni:

- a. *Spesialisasi* (berbeda jenis pekerjaannya, berbeda pula tugas dan tanggung jawabnya),
- b. *Standardisasi* (perlu ada suatu prosedur yang baku atau teratur untuk aktivitas tertentu),
- c. Koordinasi (perlu ditentukan mekanisme kerja sama diantara tiap bagian),
- d. Mekanisme Pengambilan Keputusan (yaitu dengan pemusatan wewenang pada satu pimpinan pusat (sentralisasi) atau dengan pembagian wewenang tertentu kepada tiap-tiap bagian (desentralisasi)),
- e. Unit kerja (penentuan jumlah orang untuk menangani suatu jenis pekerjaan).

Dibawah ini akan dibahas struktur organisasi berdasarkan departementasi, struktur modern dan organisasi informal dalam perusahaan.

1. Departementasi (fungsional, produk, wilayah)

Pembahasan mengenai struktur organisasi berdasarkan departementasi akan dibagi dalam tiga bagian. Dimana bagian ketiga ini cukup banyak digunakan dalam dunia perusahaan bisnis.

Fungsional paling banyak digunakan, khususnya pada perusahaan-perusahaan menengah kebawah. Kata lain dari struktur organisasi fungsional adalah organisasi lini dan staf. Dibawah akan dibahas tentang struktur organisasi lini, staf dan lini-staf:

a. Organisasi Lini

Organisasi lini (garis lurus) merupakan bentuk organisasi yang paling sederhana. Ciri utama organisasi ini adalah jabatan-jabatan yang tercantum didalam organisasi terletak pada satu garis vertical.

Dalam organisasi ini presiden/direktur menangani seluruh masalah baik itu menyangkut produksi, penjualan; keuangan ataupun personalia.

Menurut Harmaizar Zaharuddin, (2006: 172), bahwa organisasi lini banyak digunakan pada perusahaan-perusahaan kecil dan prinsip-prinsip pembentuk struktur organisasi berdasarkan pembagian kerja. Struktur organisasi lini disebut juga organisasi tradisional atau klasik.

Kelebihan struktur garis. Karyawan lebih menyadari akan tugas dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diembannya, karena struktur ini sederhana dan mudah dimengerti. Struktur ini juga menjadikan pengambilan keputusan dapat dilakukan dengan cepat karena tidak ada halangan birokrasi.

Kekurangan struktur garis. Kekurangan terbesar struktur ini adalah kurang fleksibelnya dalam menyediakan spesialisasi yang dibutuhkan ketika perusahaan menjadi lebih luas dan lebih kompleks. Hal ini menjadikan manajer harus mengerjakan beberapa aktivitas khusus sendiri karena tidak adanya staf tambahan. Ketika tugas manajerial berkembang, beberapa tugas harus didelegasikan.

Sayangnya, struktur ini juga sering gagal memberikan pengganti personel manajerial yang sesuai karena pada beberapa kasus, tugas karyawan yang terbatas sejak awal menghalangi mereka mendapatkan pengalaman yang dibutuhkan untuk meningkat ke posisi manajerial (Badri Munir Sukoco, 2007: 18)..

b. Organisasi Lini dan Staf

Organisasi lini dan staf merupakan perkembangan dari organisasi lini, dimana orang-orang lini terdiri dari orang-orang operasional dan lebih bersifat teknis dalam tugasnya. Sedangkan orang-orang staf lebih bersifat spesialis dan bertugas sebagai penasihat dan penyedia fasilitas untuk lini (Harmaizar Zaharuddin, 2006: 173)

Kelebihan struktur garis (lini) dan staf. Kelebihan utama struktur ini adalah posisi garis terbebas dari aktivitas khusus yang dapat diberikan kepada karyawan staf. Jadi, manajer pada posisi garis mempunyai waktu lebih untuk melakukan aktivitas yang berperan secara langsung pada pencapaian tujuan utama perusahaan.

Manfaat lainnya adalah fleksibilitas dari personel staf dapat memudahkan mereka untuk melaksanakan dan menyelesaikan proyek baru dengan jumlah waktu yang minimum. Tentunya hal ini akan sulit kita jumpai pada struktur garis yang murni. Dan sebagian besar pengalaman sebagai staf merupakan persiapan menuju posisi garis (Badri Munir Sukoco, 2007: 18).

Kekurangan struktur garis dan staf. Konflik antara karyawan posisi garis dan staf sering menjadi masalah. Misalnya, karena karyawan staf terlalu mendominasi sering kali karyawan posisi garis

menghiraukan masukan mereka. Pada beberapa instansi kita temukan fenomena karyawan staf “mengambil” wewenang posisi garis. Hal ini mengakibatkan beberapa manajer mengurangi “privilege” dari staf ahli, yang menghalangi perkembangan hubungan kerja antara posisi garis dan staf (Badri Munir Sukoco, 2007: 19).

Pada organisasi lini dan staf beberapa beban presiden/direktur dibagi kepada beberapa spesialis (manajer/direktur penjualan, manajer pabrik, dsb). Tetapi mereka tetap melapor kepada presdir yang tetap memikul tanggung jawab keseluruhan atas operasi usaha. Bagan organisasi lini staf yang disederhanakan dapat dilihat dari gambar diatas.

2. Departementasi Produk

Mengingat makin berkembangnya suatu perusahaan pada beberapa produk, baik produk yang sama maupun produk yang berbeda sama sekali, maka perusahaan tersebut memerlukan suatu penyesuaian/ perkembangan terhadap struktur organisasi, karena tidak memadai lagi dengan hanya menggunakan struktur organisasi fungsional (Harmaizar Zaharuddin, 2006: 174).

a. Struktur Produk

Adapun aktivitas Strktur produk dapat di koordinasikan tersendiri oleh tiap devisi tanpa pengawasan langsung dari kantor pusat (Badri Munir Sukoco, 2007: 20)..

Kelebihan struktur produk. Struktur ini memungkinkan beberapa devisi untuk mengembangkan proses dan prosedur yang dianggap baik untuk mereka. Katika struktur alternative digunakan seperti garis dan staf, proses dan prosedur akan terstandardisasi dalam keseluruhan perusahaan.

Kekurangan struktur produk. Dengan dimungkinkannya tiap devisi untuk berjalan dengan cara masing-masing dibandingkan struktur lain, hal ini dapat mengakibatkan kegagalan beberapa devisi dalam mencapai tujuan perusahaan. Lebih jauh, masalah yang dihadapi oleh beberapa devisi mungkin akan dirasakan perusahaan secara keseluruhan (Badri Munir Sukoco, 2007: 21).

b. Struktur Komite

Meskipun tidak semua sependapat bahwa struktur komite merupakan salah satu jenis struktur perusahaan, struktur ini memberikan fungsi

utama pada kebanyakan perusahaan. Beberapa komite melakukan fungsi manajerial, dimana yang lainnya hanyalah sebagai penasihat.

Struktur perusahaan dengan tipe ini cocok digunakan untuk menjembatani tiga struktur yang telah dijelaskan sebelumnya. Meskipun beberapa struktur komite dalam perusahaan terus berjalan, struktur komite yang lain dibubarkan setelah menyelesaikan fungsinya (Badri Munir Sukoco, 2007: 21).

Kelebihan struktur komite. Rekomendasi yang diberikan komite kadang kala diterima lebih baik dari pada yang dibuat oleh individu atau bawahan yang terdapat dalam wewenang garis. Hal ini mungkin disebabkan *conflict of interest* dari anggota komite dapat dikatakan lebih minim dibandingkan "orang dalam" organisasi. Sebagai tambahan, pandangan yang luas dan beragam dari anggota komite memperluas rekomendasi mereka dan meningkatkan penerimaan dari yang lain, sehingga meningkatkan validitas rekomendasi tersebut. Penggunaan struktur komite juga mengurangi resiko membuat keputusan yang salah (Badri Munir Sukoco, 2007: 21).

Kekurangan struktur komite. Komite sering kali dikritik karena membutuhkan waktu yang lama untuk berfungsi dengan baik. Tidak semua komite sama produktifnya. Khususnya yang didominasi oleh beberapa individu.

3. Departemen Wilayah

Pembentukan struktur organisasi departementasi/divisional wilayah sangat diperlukan pada usaha yang beroperasi tersebar di berbagai wilayah baik pada beberapa Negara, propinsi, maupun daerah. Tujuan terbentuk organisasi ini dalam rangka meningkatkan pangsa pasar produk-produk mereka. Struktur organisasi wilayah umumnya digunakan oleh usaha perbankan, perdagangan, asuransi, dan sebagainya. Bentuk struktur dapat dilihat sebagai berikut (Harmaizar Zaharuddin, 2006: 175).

C. Tugas dan Tanggung Jawab Personil Kantor

1. Personil Kantor

Personil kantor, adalah orang-orang yang menjalankan pekerjaan kantor disebut personil kantor. Sama seperti orang-orang lain dengan fungsi lain di organisasi yang sama, personil kantor merupakan aparat

organisasi, yakni alat (dalam bahasa latin *apparatus* berarti alat) atau sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi. Khususnya personel kantor adalah bahwa ia mengelola informasi-informasi yang diperlukan bagi berjalannya keseluruhan organisasi.

2. Jenis dan Besarnya Suatu Organisasi Kantor

Jenis dan besarnya suatu organisasi sangat menentukan tugas dan tanggung jawab personel kantor yang bersangkutan. Dalam sebuah organisasi kecil bias jadi seluruh pekerjaan kantor diserahkan kepada satu sekretaris saja, sehingga ia mengerjakan berbagai macam tugas mengetik surat, mengarsip surat, mencatat pemasukan dan pengeluaran, membuat laporan, membayar gaji karyawan, menerima tamu, dan sebagainya.

Sebaliknya, dalam sebuah organisasi yang besar mungkin pekerjaan kantor dibagi-bagi ke dalam unit-unit tersendiri dengan tim personel masing-masing yang dimiliki tugas dan tanggung jawab berbeda-beda pula.

Namun, berdasarkan cakupan pekerjaan kantor yang umum, dapatlah disebutkan beberapa tugas dan tanggung jawab personel kantor sebagai berikut (Suparjati dkk, 2000: 7).

a. Kantor dengan Penggunaan Satuan Kerja Kantor Skup Kecil

1) Kepala Kantor

Kepala kantor bertanggung jawab atas beresnya penyelenggaraan seluruh pekerjaan kantor. Tugasnya antara lain mengatur mekanisme kerja dan pembagian tugas di antara seluruh personel kantor, mengawasi kebenaran, ketepatan, dan kerapian kerja para personel, mengurus pemenuhan perlengkapan-perengkapan kantor sesuai kebutuhan, dan sebagainya.

2) Kepala Arsip

Petugas arsip bertanggung jawab atas pencatatan dan penyimpanan semua surat masuk dan keluar.

3) Pembuat Surat

Pembuat surat bertanggung jawab atas pembuatan konsep surat keluar.

4) Penerima Tamu

Penerima tamu bertanggung jawab atas pelayanan terhadap tamu dan menerima telepon.

5) Petugas Keuangan/Kasir

Petugas keuangan/kasir bertanggung jawab atas pengolaan kas dan pembukuan secara cermat.

b. Kantor dengan Penggunaan Satuan Kerja Kantor Skup Besar

Secara umum, menurut Mulyani, Sri dkk. (2008: 68), ada beberapa tugas dan tanggung jawab personil kantor, yaitu sebagai berikut:

1) Direktur

Direktur, bertugas memantau dan bertanggung jawab terhadap kelancaran aktivitas kantor secara keseluruhan, mengatur pembagian tugas pekerjaan personil, mengatur mekanisme kerja dan perlengkapan kerja kantor sesuai kebutuhan.

2) Sekretaris

Sekretaris, bertanggung jawab membuat agenda dan jadwal kegiatan kerja pimpinan, juga untuk karyawan di bagian lainnya, serta membuat surat keluar.

3) Administrator

Administrator, bertugas mengelola urusan rumah tangga kantor dan bertanggung jawab mencatat dan menyimpan semua warkat atau surat keluar dan surat masuk serta urusan kearsipan dan kepegawaian pada umumnya.

4) Bagian Keuangan

Bagian keuangan, bertanggung jawab terhadap pengelolaan keuangan, mengatur arus kas keluar dan kas masuk.

5) Penerima Tamu

Penerima Tamu, bertanggung jawab atas pelayanan terhadap tamu atau orang-orang yang mempunyai kepentingan terhadap kantor, juga melayani telepon masuk dan telepon keluar.

Personil kantor yang terampil adalah personil yang dapat bekerja sesuai dengan standart/ukuran-ukuran yang telah ditentukan, artinya personil tersebut dapat bekerja sesuai dengan mutu, jumlah dan waktu yang telah ditetapkan.

3. Syarat-Syarat Personel Kantor

Setiap personel kantor perlu memenuhi syarat-syarat sesuai dengan bidang tugas dan pekerjaannya. Secara umum, syarat-syarat personel kantor adalah sebagai berikut (Suparjati dkk, 2000: 7-8), antara lain:

a. Syarat pengetahuan

Personel kantor harus dapat melakukan penggolongan/klasifikasi berdasarkan kriteria tertentu. Ia perlu menguasai matematika sederhana, tata cara bahasa Indonesia, dan sebaiknya bahasa Inggris secukupnya.

Syarat pengetahuan ini antara lain dapat dijamin, meskipun tidak selalu, oleh bekal pendidikan yang telah dicapai oleh personel yang bersangkutan, misalnya SLTP, SMU, SMK, diploma, atau sarjana.

b. Syarat Keterampilan

Sekurang-kurangnya personel kantor harus dapat membaca dan menulis dengan cukup baik. Keterampilan dasar lain yang umumnya dituntut juga adalah mengetik. Dengan berkembangnya teknologi, kemampuan menggunakan aplikasi komputer juga semakin banyak dituntut, khususnya aplikasi pengolahan data. Selain itu, personel kantor harus perlu memiliki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara cermat, teliti, dan berhasil, sesuai dengan standar atau prosedur yang telah ditentukan dalam bidangnya.

c. Syarat Kepribadian

Kepribadian setiap orang tentu saja unik dan berbeda-beda. Akan tetapi, ada unsure-unsur sikap yang umum, yang idealnya dimiliki oleh personel kantor, yakni loyalitas (kesetiaan terhadap organisasi dan pekerjaan), dapat menyimpan rahasia, terutama karena pekerjaannya banyak berkaitan dengan informasi-informasi penting dan rahasia perusahaan, ketekunan dan kerapian.

4. Peran penting Manajer Kantor dan Pengawas kantor

Manajer kantor mempunyai tugas utama yaitu mengarahkan dan mengawasi kantor untuk mencapai tujuan dan dalam waktu bersamaan tetap memberikan perhatian terhadap aspek-aspek lainnya. Jadi tujuan administrasi atau fungsi kantor, dari manajer kantor yaitu membantu manajer puncak agar mampu mengambil keputusan jangka panjang dan membantu manajer bawahan agar mampu bekerja lebih efektif dan efisien.

a. Uraian pekerjaan untuk manajer kantor

Menurut Mills (1984: 11), pekerjaan manajer kantor adalah :

- a) Menjamin bahwa sumber daya kantor digunakan secara efisien dan ekonomis.
- b) Menjamin ketersediaan sumber daya yang memadai untuk memenuhi kebutuhan kantor perusahaan.
- c) Menyiapkan anggaran dan estimasi serta memastikan bahwa prosedur ditetapkan untuk mengendalikan output dan pengeluaran berdasarkan anggaran.
- d) Menegakkan sistem dan prosedur kantor guna menjamin penyediaan informasi secara efisien sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen.
- e) Mengatur perekrutan, seleksi, dan prosedur pelatihan bagi personel untuk memenuhi kebutuhan sekarang dan di masa yang akan datang.
- f) Menjamin suatu sistem komunikasi yang efektif guna memenuhi kebutuhan pribadi dan operasional.
- g) Menegakkan dan mempertahankan sistem yang formal dan informal untuk kepentingan konsultasi staf yang efektif dan menjamin keselamatan, kesehatan dan kesejahteraan personel kantor.
- h) Mempertahankan sirkulasi kantor secara efisien dengan definisi yang jelas dari tanggung jawab dan tugas bawahan serta mempertahankan koordinasi dan kerjas sama antar staf.

b. Basic qualification bagi seorang office manager

Menurut The Liang Gie (1996:11), kecakapan dasar seorang manajer kantor adalah:

- a) Kemampuan pejabat pimpinan
- b) Latar belakang praktek
- c) Latihan manajerial
- d) Kemampuan mengungkapkan diri
- e) Bersikap terbuka
- f) Keingintahuan
- g) Kreatifitas
- h) Pertimbangan sehat
- i) Kemampuan menjual gagasan
- j) Kesabaran

- k) Pengendalian emosi
- l) Kemampuan kerja sama

Peranan pekerjaan kantor antara lain menyediakan keterangan-keterangan bagi pucuk pimpinan organisasi agar dapat membuat keputusan yang tepat serta melancarkan kehidupan dan perkembangan organisasi dalam keseluruhan.

Pekerjaan biasanya merupakan akibat dari kegiatan pokok (operatif) organisasi. Misalnya, sebuah perusahaan susu mempunyai kegiatan pokok mengolah susu segar menjadi susu bubuk. Dalam menjalankan kegiatan pokok tersebut dengan sendirinya perusahaan ini harus menerima pesanan konsumen, mencatat bahan baku yang dibelinya, menghitung produk yang dihasilkan, mendata jam kerja karyawan, membuat akta pendirian perusahaan, mengurus perizinan usaha, menghitung dan membayar pajak, dan sebagainya yang semuanya melibatkan pekerjaan kantor.

Salah satu cirri pekerjaan kantor memang bersifat pelayanan, artinya dilakukan demi terselenggaranya suatu kegiatan pokok yang lain. Cirri lainnya adalah berkaitan dengan seluruh unsure organisasi, dan bahkan dilakukan oleh semua pihak didalam organisasi. Misalnya, seorang manajer yang menyimpan surat perintah rahasia dari atasannya sebenarnya melakukan tugas pengarsipan. Semua karyawan yang mengisi kartu presensi ketika masuk kantor sebenarnya juga melakukan sebagian pekerjaan tata usaha.

Jenis-jenis pekerjaan yang dicakup dalam pekerjaan kantor antara lain meliputi pengolahan arsip dan investarisasi, komunikasi internal dan eksternal, tata usaha perlengkapan, tata usaha keuangan, tata usaha kepegawaian, dan penataan ruang kantor. Semua itu bisa dilakukan oleh satu unit tersendiri (misalnya manajemen kantor) atau dibagi-bagi kedalam beberapa unit. Bahkan dalam organisasi yang kecil tidak jarang semua pekerjaan itu dilimpahkan kepada seorang saja. Misalnya sekertaris.

Menurut sebuah penelitian yang dilakukan oleh George Terry, pada umumnya waktu kerja didalam sebuah kantor dipergunakan untuk tujuh macam kegiatan dengan perbandingan sebagai berikut:

- | | |
|---------------|--------|
| 1. Mengetik | 24,60% |
| 2. Menghitung | 19,50% |
| 3. Memeriksa | 12,30% |

BAB 6

KOMUNIKASI KANTOR DAN TATA HUBUNGAN KANTOR

Komunikasi merupakan salah satu bidang yang sangat penting dalam kegiatan kantor menilik hakikat kantor sebagai kumpulan orang yang bersama-sama menyelenggarakan kegiatan kantor atau kegiatan ketatausahaan. Kantor merupakan pusat pengolahan keterangan, tempat para pejabat berkumpul untuk merundingkan segala sesuatu guna kepentingan kantor, tempat para pegawai menyelesaikan pekerjaan administrasi atau tata usaha. Sebagai keseluruhan gedung dengan ruangan kerjanya, kantor menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan-kegiatan manajemen dari pimpinan suatu organisasi.

Seorang manajer kantor harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan semua pegawai kantor baik secara horisontal maupun vertikal atau secara diagonal. Pengurusan informasi atau *information handling* yakni menyampaikan dan penerimaan berita, akan berjalan dengan baik bila dalam kantor itu terdapat komunikasi yang efektif. Komunikasi yang efektif akan menciptakan iklim kerja kantor yang sehat dan terbuka. Hal ini sangat penting guna meningkatkan kreativitas dan dedikasi para pegawai kantor.

Dalam konteks organisasi, jalinan kemitraan yang harmonis antara atasan dengan bawahan memegang peranan yang strategis, sebab pencapaian tujuan organisasi membutuhkan suatu kerjasama yang saling mendukung dan mempengaruhi.

Kondisi ini hanya bisa terwujud melalui komunikasi. Pentingnya komunikasi ini antara lain diungkapkan oleh Chester Barnard (The Liang Gie, 1992: 19), bahwa "komunikasi merupakan unsur yang pertama dari segenap organisasi".

Dalam konteks lain dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan urat nadi pelaksanaan aktivitas organisasi. Komunikasi memungkinkan terjadinya koordinasi. Komunikasi juga memungkinkan perintah/instruksi, saran-saran, informasi dan sebagainya dapat disampaikan secara cepat dan jelas, sehingga efisiensi dan efektivitas pencapaian tujuan organisasi akan terwujud.

A. Konsep Komunikasi Kantor

1. Pengertian Kantor

Untuk memahami komunikasi kantor terlebih dahulu dijelaskan tentang pengertian kantor. Apabila kita mendengar istilah "kantor" yang ada dalam pikiran kita adalah tempat atau ruangan, bangunan atau gedung yang digunakan untuk kegiatan usaha. Dalam kenyataan sehari-hari "kantor" digunakan dengan arti kata yang berbeda, perbedaan itu karena pemahaman terhadap istilah "kantor" yang tidak sama, sehingga dalam pemakaiannya menimbulkan istilah yang berbeda-beda.

Sedikitnya ada lima kata searti untuk istilah kantor yang ditemukan dalam percakapan sehari-hari, menurut Komaruddin (1993:9) yaitu: Jasa, Jabatan, Gedung kantor, Ruang kerja, dan Biro. Banyaknya kata yang searti dalam istilah kantor tentu saja membuat kita semakin sulit untuk dapat memahaminya dengan benar. Untuk itu kita harus mengkajinya dari definisi kantor agar pemahaman terhadap istilah kantor tidak salah.

The Liang Gie (1996: 151), mengemukakan bahwa "kantor adalah keseluruhan gedung dengan ruangan-ruangan kerjanya yang menjadi tempat pelaksanaan tata usaha dan kegiatan-kegiatan manajemen maupun berbagai tugas resmi lainnya dari pimpinan organisasi". Komaruddin (1993: 9), mengemukakan bahwa; "kantor dalam ilmu manajemen berarti keseluruhan ruang yang menjadi tempat melaksanakan kegiatan tata usaha dan kegiatan manajemen atau tugas pimpinan lainnya dalam sebuah organisasi".

Dari pengertian tersebut, jelaslah kiranya apa yang dimaksud dengan kantor yaitu ruangan sebagai tempat menyelenggarakan kegiatan tata usaha atau tugas pimpinan lainnya dalam sebuah organisasi.

2. Pengertian Komunikasi

Setelah pengertian kantor, untuk memahami komunikasi kantor perlu dipahami juga apa yang dimaksud dengan komunikasi. Komaruddin (2001: 77) menjelaskan sebagai berikut: "komunikasi adalah proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi dengan suatu cara tertentu agar penerimanya memahami pesan yang diterimanya".

The Liang Gie (1992: 59), mengemukakan bahwa komunikasi adalah penyampaian warta yang mengandung macam-macam keterangan dari seseorang kepada orang lain.

Dalam komunikasi itu sekaligus tercakup penyalinan secara cermat gagasan dari seseorang ke alam pikiran orang lain sehingga tercapai pengertian yang ditentukan atau menimbulkan tindakan-tindakan yang diharapkan.

Definisi komunikasi tersebut menekankan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan atau instruksi agar terjadi suatu pemahaman sehingga memberikan hal tindakan atau umpan balik yang efektif. Untuk kantor, informasi, peraturan atau instruksi dalam bekerja, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh bawahan agar terbina kerja sama yang baik dalam pencapaian tujuan kantor.

Komunikasi yang baik harus menimbulkan efek atau memberi hasil sesuai tujuan yaitu perubahan perilaku kepada komunikan atau setidaknya orang dapat mengerti, memahami informasi yang disampaikan baik secara langsung tanpa menggunakan media maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media.

Setelah mengetahui apa yang dimaksud dengan kantor dan komunikasi, selanjutnya akan dibahas mengenai pengertian "komunikasi kantor". I.G. Wursanto (1987: 25) mengemukakan pengertian komunikasi kantor sebagai berikut: Komunikasi kantor yakni komunikasi yang terjadi dan berlangsung dalam kantor atau ada yang menyebut dengan istilah hubungan kantor (*office communication*) adalah suatu proses penyampaian berita dari suatu pihak kepada pihak yang lain (dari seseorang kepada orang lain, dari suatu unit kepada unit lain) yang berlangsung atau yang terjadi dalam suatu kantor.

3. Pengertian Komunikasi Kantor

Berkaitan dengan pengertian komunikasi kantor, The Liang Gie mengemukakan bahwa pada dasarnya komunikasi kantor mengandung arti yang sama dengan komunikasi administrasi.

Charles E. Redfield (The Liang Gie, 1992: 60) mengemukakan pengertian komunikasi kantor sebagai berikut:

"...Administrative communication can best be regarded as a form of social or human communication informasi which there are these five elements: A communicator (a speaker, sender, issuer) who transmits (says, sends, issues) messages (orders, reports, suggestions) to communicate (addressee, respondent, audience) to influence the behavior of the communicate, as seen in his response (reply, reaction)".

Berdasarkan pendapat di atas, pengertian komunikasi kantor adalah sebagai berikut: Komunikasi administrasi dapat dipandang sebaik-baiknya sebagai suatu bentuk komunikasi sosial atau komunikasi antar manusia yang di dalamnya ada lima elemen: seorang komunikator (seorang pembicara, pengirim, penyiar) yang menyampaikan (berkata, mengirim, menyiarkan) warta (perintah, laporan, saran) kepada seorang komunikan (pihak yang dikirim, penjawab, hadirin) untuk mempengaruhi perilaku dari si penerima atau sebagaimana tampak dalam tanggapannya (jawaban, reaksi).

Definisi lain menyebut bahwa: *"...Administrative communication is a process which involves the transmission and accurate replication of ideas for the purposes of eliciting actions which will accomplish company goals effectively"* (William G. Scott, dalam The Liang Gie, (1962:173).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi kantor adalah proses penyampaian informasi, instruksi atau perintah mengenai pekerjaan atau tugas. Penyampaian itu bisa dari seorang pimpinan atau karyawan kepada pimpinan atau karyawan lain dari satu unit kepada unit lain dalam sebuah kantor baik secara langsung tanpa menggunakan media atau secara tidak langsung dengan menggunakan media untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

B. Proses Komunikasi Kantor

Proses komunikasi, menurut Onong Uchjana Effendy (2001: 11-16) terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder.

1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan.

2. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena komunikan sebagai sasarannya berada di tempat relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.

Proses komunikasi sering juga dipandang sebagai kerangka model yang menunjukkan suatu rangkaian tahap demi tahap. Sebagaimana yang dikemukakan Arni Muhammad (1995: 5), yang dimaksudkan dengan model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya. Penyajian model komunikasi dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.

3. Model Proses Komunikasi dalam Kantor

Sedangkan oleh The Liang Gie (1992: 66), komunikasi di dalam kantor itu prosesnya dibedakan menjadi dua macam, yaitu:

- a. Hubungan tegak (vertikal) ialah proses penyampaian suatu warta dari pihak pimpinan kepada para karyawan (vertikal ke bawah) maupun dari pihak bawahan kepada pimpinan (vertikal ke atas).
- b. Hubungan datar (horizontal) adalah hubungan diantara para pejabat atau satuan pada tingkat jenjang organisasi yang kurang lebih sederajat.

C. Bentuk/Klasifikasi Komunikasi Kantor

Komunikasi yang berlangsung dalam kantor berupa komunikasi intern dan komunikasi ekstern. Komunikasi intern adalah semua pesan yang dikirim dan diterima di dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal (Slamet Soesanto, 2001: 84).

Sedangkan menurut L.G. Wursanto (1987:41) komunikasi intern yaitu "komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi. Komunikasi ini hanya berlangsung di dalam lingkungan itu sendiri". Pada komunikasi intern kita dapat menemukan tiga dimensi yaitu:

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal yakni komunikasi dari atas ke bawah (*down ward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*), adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two way traffic communication*). (Onong Uchjana Effendy, 2001: 123).

Komunikasi ke atas maksudnya komunikasi bawahan ke atasan, komunikasi ini terjadi dari hierarki wewenang rendah ke hierarki wewenang lebih tinggi. Sebaliknya komunikasi ke bawahan adalah dari wewenang tinggi ke hierarki wewenang lebih rendah.

Sehubungan dengan hal tersebut, Arni Muhammad (1995: 108), berpendapat bahwa: Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas dan pemeliharaan pesan tersebut biasanya berhubungan dengan pengarahan tujuan, disiplin, perintah, pertanyaan dan kebijaksanaan umum.

Selanjutnya Arni Muhammad (1995: 116), juga mengatakan bahwa: Yang dimaksud dengan komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah pemberian balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan. Komunikasi ke atas mempunyai beberapa fungsi menurut Pace (dalam Arni Muhammad, 1995:117) adalah sebagai berikut:

- a. Dengan adanya komunikasi ke atas supervisor dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya mereka menerima apa

- yang disampaikan karyawan.
- b. Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuatan keputusan.
 - c. Komunikasi ke atas memperkuat operasi dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan, mengajukan ide-ide, saran-saran tentang jalannya organisasi.
 - d. Komunikasi ke atas memperbolehkan, bahkan mendorong dasar desus muncul dan membiarkan supervisor mengetahuinya.
 - e. Komunikasi ke atas menjadikan supervisor dapat menentukan apakah bawahan menangkap arti seperti yang dia maksudkan dari arus informasi yang ke bawah.
 - f. Komunikasi ke atas membantu karyawan mengatasi masalah-masalah pekerjaan mereka dan memperkuat keterlibatan mereka dalam tugas-tugas organisasi.

Dari pernyataan di atas dapat disimak bahwa dalam komunikasi vertikal yang menjadi komunikator bisa pimpinan atau bawahan, juga yang menjadi komunikan bisa pimpinan atau bawahan tergantung dari kepentingannya masing-masing.

Komunikasi dari atas ke bawah yaitu pimpinan sebagai komunikator dan bawahan sebagai komunikan dengan maksud untuk memberikan pengertian atau wewenang kepada bawahan untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus dilaksanakan dalam kedudukannya sebagai anggota organisasi. Komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk:

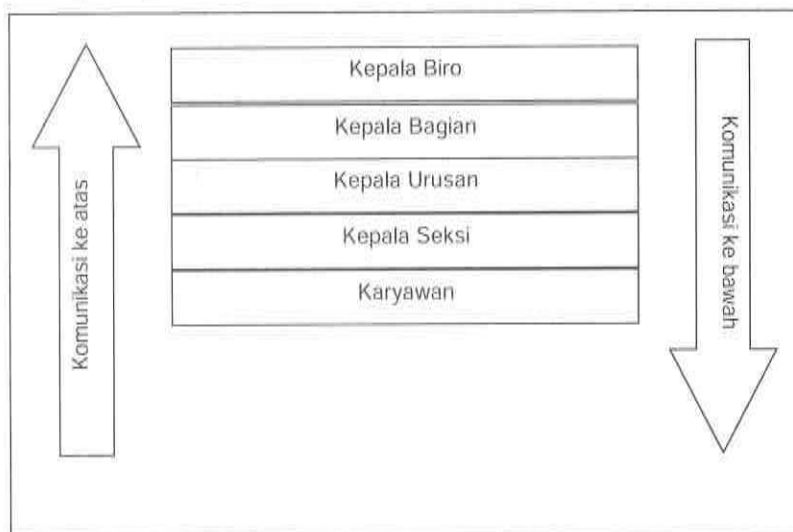
- a. Pemberian perintah, instruksi dan petunjuk
- b. Informasi atau pengarahan
- c. Ceramah
- d. Teguran
- e. Penjelasan

Sebaliknya komunikasi vertikal dari bawahan ke atasan, bawahan bertindak sebagai komunikator sedangkan pimpinan bertindak sebagai komunikan, dengan maksud untuk memberikan bahan-bahan atau keterangan yang diperlukan oleh pimpinan, juga sebagai saluran bagi penyampaian pikiran-pikiran atau perasaan-perasaan para karyawan, maka realisasi dari bentuk komunikasi ini antara lain:

- a. Laporan
- b. Usulan-usulan
- c. Saran-saran
- d. Keluhan-keluhan
- e. Gagasan dan pendapat

Dari uraian-uraian di atas, jelaslah bahwa dalam suatu organisasi komunikasi dua arah secara timbal balik sangat penting sekali demi terciptanya kerjasama dan kesatuan langkah dalam mencapai tujuan.

Untuk lebih jelasnya mengenai komunikasi vertikal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar: 6. 2

Komunikasi Vertikal Melalui Rantai Komando dalam Struktur Organisasi

Sumber: L.G. Wursanto, (1987: 48)

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal adalah komunikasi secara mendatar, biasanya komunikasi ini dilakukan oleh antar anggota staf, sesama karyawan dan sebagainya. Komunikasi horizontal pada umumnya bersifat pemberian informasi antara pimpinan satuan unit yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan sehingga

tidak mengandung unsur perintah. Dengan demikian komunikasi horizontal perlu bagi pelaksanaan koordinasi.

Onong Uchjana Effendy mengemukakan bahwa: Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf, karyawan sesama karyawan dan sebagainya. Berbeda dengan komunikasi vertikal yang sifatnya lebih formal, komunikasi horizontal seringkali berlangsung tidak formal. Mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat, sedang rekreasi, atau pada waktu pulang kerja (2001: 124).

Jika tadi kita ketahui komunikasi vertikal lebih bersifat formal maka komunikasi ini sifatnya lebih cenderung nonformal. Komunikasi ini sering terjadi di luar waktu kerja, disela-sela waktu istirahat, rekreasi, dan setelah tugas pekerjaan.

Komunikasi horizontal atau ke samping, menurut I.G. Wursanto, (1987: 53), mempunyai peranan penting untuk mengkoordinasikan kegiatan, dapat membantu interaksi dalam pelaksanaan tugas pekerjaan, sehingga suasana menjadi lebih akrab dan tidak formal.

Komunikasi horizontal dapat dilakukan dengan berbagai cara:

a. Komunikasi Langsung

Komunikasi secara langsung, dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Rapat pimpinan, rapat dinas
- 2) Rapat kerja, musyawarah kerja

b. Komunikasi Tidak Langsung

Komunikasi secara tidak langsung, dengan cara, dilakukan dengan cara:

- 1) Lisan, misalnya melalui telepon
- 2) Tertulis, misalnya menggunakan memo, nota dan surat kabar.

Bentuk realisasi dari komunikasi ini berupa antara lain:

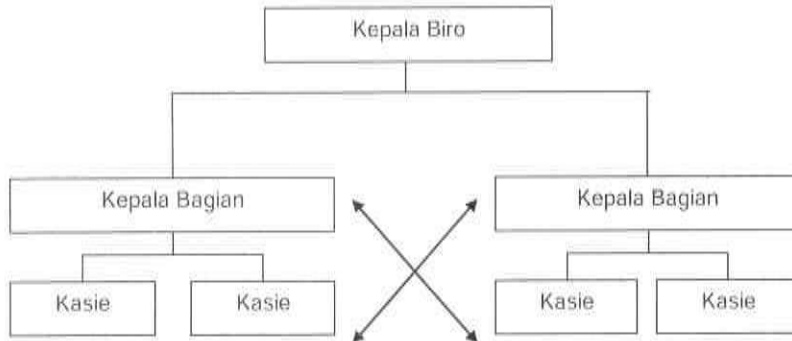
- 1) Penyampaian informasi
- 2) Surat tembusan
- 3) Rapat koordinasi

Komunikasi ini menimbulkan rasa kebersamaan dan mengurangi konflik-konflik yang mungkin timbul, dan menunjang terciptanya koordinasi yang baik antar karyawan.

3. Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal menurut Onong Uchjana Effendy (2001:125) disebut juga komunikasi silang (*cross communication*) adalah komunikasi antara pimpinan seksi dengan karyawan seksi lain. Kemudian I.G. Wursanto (1987: 53), menyatakan bahwa: Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang berlangsung antara karyawan pada tingkat kedudukan yang berbeda pada tugas atau fungsi yang berbeda dan tidak mempunyai wewenang langsung terhadap pihak lain

Komunikasi diagonal sama pentingnya dengan pelaksanaan arah komunikasi lainnya meskipun berbeda tingkatan dan kewenangannya namun melalui komunikasi ini masing-masing pihak akan memperoleh informasi yang bermanfaat bagi pelaksanaan kerja. Secara jelas komunikasi diagonal dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar: 6: 3
Komunikasi Diagonal

Sumber: I.G. Wursanto (1987: 53),

Sedangkan komunikasi eksternal yaitu: "komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi" (Onong Uchjana Effendy, 2001: 128).

Lain halnya dengan pendapat Komaruddin Sastradipoera (2001: 84) bahwa "komunikasi ektern merupakan komunikasi akibat langsung dari konsep bahwa entitas manajemen adalah suatu sistem terbuka. Sistem manajemen semakin terbuka dengan semakin besarnya peranan fungsi marketing".

Pada instansi-instansi pemerintah seperti departemen, perusahaan-perusahaan besar yang disebabkan luasnya ruang lingkup komunikasi, maka komunikasi eksternal ini sering digunakan.

Komunikasi eksternal terdiri dari dua jalur secara timbal balik, yakni komunikasi dari organisasi kepada khalayak, dan dari khalayak kepada organisasi:

a. Komunikasi dari Organisasi kepada Khalayak

Komunikasi dari organisasi kepada khalayak pada umumnya bersifat informatif, yang dilakukan sedemikian rupa sehingga khalayak merasa ada keterlibatan setidaknya ada hubungan batin. Komunikasi dari organisasi kepada khalayak, menurut (Onong Uchjana Effendy, 2001:129), dapat melalui seperti:

- Majalah organisasi
- Press release
- Artikel surat kabar dan majalah
- Pidato radio
- Film dokumenter
- Brosur
- Leaflet
- Poster
- Konpresensi pers

Dengan demikian, jelaslah bahwa media massa memiliki peranan penting dalam menyebarkan informasi, karena melalui media massa, informasi dapat diterima secara serempak.

b. Komunikasi dari Khalayak kepada Organisasi

Komunikasi dari khalayak kepada organisasi merupakan umpan balik sebagai efek dari kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh organisasi. Jika informasi yang disebarkan kepada khalayak menimbulkan efek yang sifatnya kontroversial (menyebabkan adanya pro dan kontra di kalangan khalayak), maka ini disebut opini publik (*public opinion*). Opini publik ini sering sekali merugikan organisasi. Karenanya harus diusahakan agar segera dapat diatasi dalam arti kata tidak menimbulkan permasalahan-permasalahan negatif, baik bagi organisasi maupun khalayak.

D. Media Komunikasi Kantor

1. Pentingnya Media Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu kegiatan rutin dari suatu kantor. Berdasarkan hasil dari suatu penelitian, diketahui bahwa antara 75% sampai 90% dari waktu kerja kita, kita pergunakan untuk komunikasi.

- 5% dipergunakan untuk menulis
- 10% dipergunakan untuk membaca
- 35% dipergunakan untuk berbicara dan
- 50% dipergunakan untuk mendengarkan.

Oleh karena itu komunikasi kantor harus efektif, yaitu pesan yang disampaikan harus diterima dengan baik oleh komunikan. Agar komunikasi efektif, komunikator harus merencanakan komunikasi dengan baik, yaitu merumuskan pesan dengan jelas, menggunakan cara yang dapat dimengerti oleh penerima pesan, menyampaikan pesan secara lengkap, dilakukan dalam waktu yang tepat serta menggunakan media yang benar.

Salah satu penentu efektivitas komunikasi adalah media yang digunakan, kualitas media yang baik sangat berpengaruh dalam proses komunikasi, untuk itu pemilihan media komunikasi itu sangat penting. Menurut Komaruddin (1993:84) dalam memilih media komunikasi perlu mempertimbangkan seperti berikut:

- Kecepatan. Sampai sejauhmana pentingnya komunikasi.
- Kecermatan. Apakah informasi yang akan disampaikan membutuhkan kecermatan? Apabila data dalam bentuk angka disampaikan melalui telepon, kesalahan dengar hampir tak dapat dihindarkan.
- Keamanan. Apakah resiko hilangnya informasi selama informasi itu disampaikan?
- Kerahasiaan. Apakah akan muncul masalah apabila informasi tersebut jatuh ke tangan orang yang tidak berhak?
- Catatan. Apakah komunikasi itu harus dilakukan dengan komunikasi tertulis, sehingga catatan harus disiapkan?
- Kesan. Apakah komunikasi dalam bentuk sedemikian rupa sehingga ia dapat menghasilkan reaksi yang diinginkan dari orang yang menerimanya? Apakah panggilan telepon tidak menyinggung penerimanya? Apakah surat justru

memperlambat penerimaan informasi, karena surat tersebut mungkin tidak diperhatikan?

- g. Biaya. Berapakah biaya persiapan dan pelaksanaan untuk mengadakan komunikasi? Berapakah perbandingan antara biaya dan manfaat (*cost-benefit*) dari media komunikasi yang di pergunakan?

Media komunikasi yang tepat akan menunjang keberhasilan kerja dalam komunikasi. Komunikator harus mampu memutuskan media komunikasi mana yang akan dipakai dari media komunikasi yang ada di kantor.

2. Klasifikasi Media Komunikasi

Macam-macam media komunikasi yang dipergunakan oleh kantor telah dirancang sebagai suatu sistem komunikasi kantor, menurut J.C. Denyer (The Liang Gie, 1992: 63), mengklasifikasikan media komunikasi kantor menjadi:

- a. Sistem komunikasi tulisan (*written communication*)
Ini meliputi surat yang dikirim melalui pos atau petugas pengantar sendiri, telegram dan warkat tertulis lainnya.
- b. Sistem komunikasi lisan (*oral communication*)
Ini meliputi telepon untuk hubungan ke luar maupun ke dalam kantor sendiri, radio atau hanya corong udara.
- c. Sistem mekanis (*mechanical system*)
Ini meliputi pipa udara, ban berjalan, teleks sampai televisi
- d. Sistem panggilan tugas (*staff location system*)
Sistem komunikasi ini dipakai untuk mencari, menemukan dan memanggil seseorang petugas dalam lingkungan pembangunan atau badan usaha yang luas seperti, misalnya: manajer produksi di beberapa pabrik atau dokter di hospital, caranya meliputi sistem radio, pengeras suara, bunyi, bel atau tanda lampu.

Karena komunikasi yang berlangsung di dalam kantor dan di luar kantor, maka media komunikasi pun dapat dikelompokkan menjadi media komunikasi intern dan media komunikasi ekstern, pembagian media ini dikemukakan oleh I.G. Wursanto (1987: 83), dengan mengklasifikasikan berdasarkan sifat media komunikasi.

a. Media Komunikasi Eksternal

Media komunikasi eksternal menurut sifatnya:

- 1) Media cetak, ialah segala barang cetak seperti surat kabar, majalah, brosur, pamflet, buletin dan sebagainya.
- 2) Media visual, ialah media yang dapat dilihat seperti film, televisi, foto, lukisan, pameran.
- 3) Media auditif, ialah media yang dapat di dengar. Termasuk media ini, misalnya radio, telepon, tape, recorder, gramafon.
- 4) Media audio-visual, ialah media yang dapat dilihat maupun media yang dapat didengar. Termasuk media ini, misalnya televisi, film, video.

Di bawah ini dikemukakan beberapa jenis media komunikasi eksternal yang sering atau umum digunakan.

- 1) Pers
- 2) Radio
- 3) Film dan televisi
- 4) Pameran.

b. Media Komunikasi Internal

Media komunikasi internal ialah media yang dipergunakan dalam komunikasi internal. Komunikasi internal dinamakan komunikasi kantor, yaitu komunikasi yang berlangsung dalam suatu kantor. Saluran media komunikasi internal tertulis:

- 1) Saluran media komunikasi ke bawah tertulis
 - (a) Uraian tugas
 - (b) Buku pedoman (*manual handbook*)
 - (c) Majalah atau buletin
 - (d) Memo atau nota dalam
 - (e) Papan pengumuman
 - (f) Laporan tahunan
 - (g) Penyusunan anggaran
- 2) Saluran media komunikasi ke atas tertulis
 - (a) Menyediakan kotak saran
 - (b) Mengadakan *suggestion plan*
 - (c) *Grievance procedure*, bertujuan untuk mengetahui keluhan, keinginan, tuntutan para karyawan, serta masalah lain yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan,

dengan cara menyediakan formulir yang harus diisi oleh para karyawan, baik dengan menyebutkan identitas para karyawan maupun tidak menyebutkan identitas para pegawai yang bersangkutan.

- 3) Saluran media komunikasi horizontal tertulis
 - (a) Memo atau nota dalam antar unit/bagian
 - (b) Mekanisme penyusunan anggaran.

- 4) Saluran media komunikasi internal lisan

Saluran media komunikasi internal lisan, antara lain dapat meliputi: rapat kerja laporan, telepon, pertemuan, wawancara, kunjungan dan konferensi.

3. Efektivitas Komunikasi Kantor

Keberhasilan komunikasi yang dilaksanakan dalam kantor tidak akan tercapai dengan baik jika tidak ada usaha-usaha untuk mencapai komunikasi yang efektif.

Dalam usaha mencapai komunikasi yang efektif ini terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya. Scot M. Culip dan Allen H. Center (I.G. Wursanto, 1987:68-70), mengemukakan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan komunikasi efektif. Faktor-faktor tersebut terdiri atas tujuh faktor sehingga disebut dengan the seven c's communication, yaitu sebagai berikut:

a. **Credibility (kepercayaan)**

Dalam komunikasi antara komunikator dengan komunikan harus saling mempercayai. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil atau menghambat komunikasi.

b. **Context (perhubungan pertalian)**

Keberhasilan komunikasi berhubungan erat dengan situasi atau kondisi lingkungan pada waktu komunikasi berlangsung. Misalnya situasi atau keadaan yang sedang kacau komunikasi akan terhambat sehingga komunikasi tidak berhasil.

c. **Content (kepuasan)**

Komunikasi harus dapat menimbulkan rasa kepuasan, antara kedua belah pihak. Kepuasan ini akan tercapai apabila si berita dapat dimengerti oleh pihak komunikan dan sebaliknya pihak komunikan mau memberikan reaksi atau respons kepada pihak komunikator.

d. *Clarity* (kejelasan)

Kejelasan yang dimaksud adalah kejelasan yang meliputi akan kejelasan isi berita, kejelasan akan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan istilah-istilah yang dipergunakan dalam pengoperan lambang-lambang.

e. *Capability and Consistency* (kesinambungan dan konsistensi)

Komunikasi harus dilakukan terus menerus dan informasi yang disampaikan jangan bertentangan dengan informasi yang terdahulu.

f. *Capability of Audience* (kemampuan pihak penerima berita)

Pengirim berita harus disesuaikan dengan kemampuan dan pengetahuan pihak penerima berita. Janganlah mempergunakan istilah-istilah yang kemungkinan tidak dimengerti oleh pihak penerima berita.

g. *Channels of distribution* (saluran pengiriman berita)

Agar komunikasi berhasil, hendaknya dipakai saluran-saluran komunikasi yang sudah biasa dipergunakan dan sudah dikenal oleh umum. Saluran komunikasi yang sering dipergunakan, bisa melalui radio, televisi dan telepon.

Dengan memenuhi ke tujuh faktor tersebut komunikasi diharapkan dapat berjalan dengan baik sehingga tercapai tujuan yang efektif. Selain pendapat di atas, menurut Geoffrey Mills, (1991: 43), ada beberapa hal pokok yang harus dipertimbangkan dengan cermat dalam komunikasi yaitu:

a. Kejelasan

Bahasa yang digunakan harus jelas dan ringkas, pemakaiannya harus jelas selalu mengingat sasaran komunikasi.

b. Perhatian

Harus diberikan oleh penerima komunikasi, kurangnya perhatian yang cermat adalah kelemahan yang lazim.

c. Integrasi dan ketulusan

Semakin banyak pekerja diberitahu mengenai perusahaan dan masa depannya, semakin mereka akan menghargai integritas manajemen. Semangat kerja akan terangkat dan keselarasan kerja didorong. Setiap perubahan harus dijelaskan secara hati-hati pada tahap awal. Komunikasi sedapat mungkin harus pula dikirim sepanjang

BAB 7

TATA RUANG KANTOR

Tata ruang kantor merupakan salah satu hal penting dalam memasuki sebuah perusahaan. Kantor dengan tata ruang yang tidak teratur pasti membuat tamu kantor berpendapat bahwa kinerja kantor tersebut tidak jauh berbeda dengan tampilan tata ruangnya.

Kantor yang menyenangkan adalah tempat yang tidak membosankan dan dapat menambah gairah kerja karyawan dalam rangka mendukung peningkatan mutu kegiatan perkantoran dan tercapainya tujuan perusahaan, maka secara tidak langsung peranan dan suasana kantor sangat mendukung efektifitas kerja karyawan yang bekerja di kantor tersebut.

Perusahaan swasta ataupun pemerintah memandang penataan ruang kantor sesuatu hal yang penting, dikarenakan masih banyak ruang kantor yang tidak teratur dan menghambat efektifitas kerja karyawan. Pada dasarnya tata ruang kantor berhubungan langsung dengan manajemen perkantoran. Fungsi kantor adalah tempat penyedia informasi dalam rangka memperlancar tugas maupun aktifitas kerja di segala bidang. Dengan demikian kantor merupakan tempat diselenggarakannya aktifitas-aktifitas yang berkaitan dengan informasi untuk memperlancar kegiatan di berbagai unit dan merupakan proses untuk menangani informasi mulai dari penerimaan, mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan mendistribusikan.

Untuk itu, menata ruang kantor merupakan kebutuhan dari perkantoran modern saat ini. tata ruang kantor merupakan pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas untuk bergerak, sehingga hal itu dapat mendukung tercapai efisiensi kerja.

Oleh karena itu, pengaturan suatu kantor merupakan metode untuk memahami dan menyusun alat-alat pembantu dan perlengkapan didalam ruangan yang bertujuan untuk saran untuk para karyawan yang ada dikantor tersebut. Penataan letak kantor dan peralatan kantor yang sesuai dengan muatan ruangan, kegiatan pegawai, dapat meningkatkan efesiensi kerja dan hasil kerja yang maksimal.

Dimana, penataan ruang yang baik dan jelas menambah kenyamanan bekerja dan kecintaan akan pekerjaan tersebut. Fasilitas kantor seperti ruangan, peralatan dan fasilitas tersebut tidak akan dirasakan manfaatnya bagi kantor. Oleh sebab itu maka diperlukan adanya suatu pemikiran untuk dapat menciptakan kantor dengan suasana yang nyaman, teratur, aman dengan fasilitas yang memang diperlukan oleh kegiatan kantor tersebut.

A. Konsep Tata Ruang dan Tata Letak Kantor

1. Pengertian Tata Ruang Kantor

Istilah tata ruang kantor berasal dari bahasa inggris, yaitu Office Layout atau sering disebut juga Layout. Tata ruang kantor adalah pengaturan perabotan, mesin, dan sebagainya didalam ruangan yang tersedia.

Ada beberapa ahli yang mendefinisikan tata ruang kantor diantaranya, sebagai berikut: Menurut George Terry (The Liang Gie, 1988: 200), menyatakan:

"....Tata ruang kantor adalah penentuan mengenai kebutuhan-kebutuhan dalam penggunaan ruang secara terperinci dari ruang ini untuk menyiapkan suatu susunan yang praktis dari faktor-faktor fisik yang dianggap perlu bagi pelaksanaan kerja perkantoran dengan biaya yang layak

Littlefield dan Peterson (1956: 117), menyatakan, bahwa:

".... tata ruang kantor dapat dirumuskan sebagai penyusunan perabotan dan alat perlengkapan pada luas lantai yang tersedia. Tata ruang kantor disusun berdasarkan aliran pekerjaan kantor sehingga perencanaan ruangan kantor dapat membantu para pekerja dalam meningkatkan produktifitas".

Selain itu pengaturan tata ruang kantor yang baik, menurut The Liang Gie (1983: 162), akan memberikan keuntungan-keuntungan, diantaranya:

- a. Mencegah penghamburan tenaga dan waktu para pegawai, karena berjalan mondar-mandir yang sebetulnya tidak perlu.
- b. Menjamin kelancaran proses pekerjaan yang bersangkutan.
- c. Memungkinkan pemakaian ruang kerja secara efisien, yaitu suatu luas lantai tertentu dapat dipergunakan untuk keperluan yang sebanyak-banyaknya.
- d. Mencegah para pegawai di bagian lain terganggu oleh publik yang akan memenuhi suatu bagian tertentu.

Para ahli ilmu jiwa berpendapat bahwa lokasi fisik atau tata ruang tempat orang bekerja mempunyai pengaruh terhadap sikap, produktivitas dan pergaulannya dengan yang lain. Kantor-kantor modern dirancang dan dibangun sesuai dengan perkembangan teknologi.

Penataan ruang kantor berhubungan langsung dengan manajemen perkantoran. Kantor adalah tempat penyedia informasi dalam rangka memperlancar tugas maupun aktifitas kerja disegala bidang. Dengan demikian kantor merupakan tempat diselenggarakannya aktifitas-aktifitas yang berkaitan dengan informasi untuk memperlancar kegiatan diberbagai unit dan merupakan proses untuk menangani informasi mulai dari penerimaan, mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan mendistribusikan (mengumpulkan) informasi. (Sukoco, 2009).

Menata ruang kantor merupakan kebutuhan dari perkantoran modern saat ini. Tata ruang merupakan pengaturan dan penyusunan seluruh mesin kantor, alat perlengkapan kantor serta perabot kantor pada tempat yang tepat, sehingga pegawai dapat bekerja dengan baik, nyaman, leluasa dan bebas untuk bergerak, sehingga tercapai efisiensi kerja (Sedarmayanti 2001:125).

Rancangan kantor-kantor modern adalah kantor terbuka sehingga mempermudah komunikasi dan terjalannya kerja yang harmonis.

Human Miller and human Miller Inc (1994), bahwa perusahaan perancang kantor yang terkenal taraf Internasional, berkedudukan di Zeeland, Michigan, adalah seorang penganjur utama konsep kantor terbuka. Miller menjelaskan bahwa kantor yang kita kenal sekarang ini sudah berumur lebih dari seratus tahun. Pada mulanya kantor adalah sekumpulan orang yang bekerja dalam satu ruangan yang penuh, memakai pena dan tinta untuk menulis dengan tangan dalam buku-buku besar dan membuat hitungan yang rumit. Tidak ada mesin tik, tidak ada mesin hitung, meja kantor yang pantas, alat-alat reproduksi,

dan sedikit pengertian mengenai pengaruh lokasi serta kenyamanan bagi para pekerja.

Konsep kantor terbuka dapat menimbulkan salah pengertian. Ini bukan sekedar suatu ruangan tanpa tembok dengan meja-meja yang ditaruh sembarangan.

Kantor terbuka merupakan suatu konstruksi yang memberikan keterbukaan untuk mempermudah berkomunikasi dan pertemuan, namun sekaligus menjamin kebebasan pribadi. Kebebasan pribadi diciptakan dengan pemasangan sekat-sekat yang dapat dipindahkan atau digeser. Sekat-sekat tersebut menghindarkan para manajer dari isolasi tembok tertutup dan perasaan tidak enak yang menghinggapi seseorang bila dalam ruangan sama sekali terbuka.

Keuntungan yang diperoleh dari kantor terbuka adalah: Kantor terbuka memungkinkan perubahan terus-menerus dengan biaya minimum setelah pola dasarnya ditetapkan. Adanya kenyamanan karena sirkulasi udara cukup lancar, penerangan merata, kursi dan meja yang enak dipakai, memperbaiki semangat kerja dan cenderung menghilangkan sebagian dari perselisihan yang timbul akibat tempat kerja terlalu berdekatan. Arus pekerjaan lebih lancar dan hal-hal yang saling berkaitan dapat ditempatkan sedemikian rupa sehingga pekerjaan dapat dengan mudah beralih dari seksi yang satu keseksi yang lain.

2. Tujuan Tata Ruang Kantor

Dengan penggunaan ruang yang baik proses alur pekerjaan yang efektif dan efisien, maka tujuan tata ruang kantor, menurut The Liang Gie, 1988:207), adalah sebagai berikut:

- a. Pekerjaan di kantor itu dalam proses pelaksanaannya dapat menempuh jarak yang sependek mungkin;
- b. Rangkaian aktivitas tata usaha dapat mengalir secara lancar;
- c. Kesehatan dan kepuasan bekerja para pegawai dapat terpelihara;
- d. Pengawasan terhadap pekerjaan dapat berlangsung secara memuaskan;
- e. Seluruh ruang dipergunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan;
- f. Pihak luar yang mengunjungi kantor yang bersangkutan mendapat

kesan yang baik tentang organisasi tersebut;

- g. Susunan tempat kerja dapat dipergunakan untuk berbagai pekerjaan dan mudah diubah sewaktu-waktu diperlukan.

Geofrey Mills dan Standingford (The Liang Gie, 1988:208); menegaskan bahwa tujuan tata ruang kantor yang baik bagi suatu kantor adalah :

- a. Persyaratan peraturan perundang-undangan dipenuhi;
- b. Setiap ruangan dipergunakan sehingga bermanfaat besar;
- c. Kondisi kerja yang baik disediakan bagi setiap orang;
- d. Memudahkan pengawasan untuk dapat melihat staf yang bekerja;
- e. Rasa memiliki dan loyalitas pada kelompok kerja terpelihara;
- f. Komunikasi dan arus kerja diperlancar;
- g. Operasi yang bising dan mengganggu dipisahkan tersendiri;
- h. Saling mengganggu antar pegawai dihindarkan;
- i. Menyediakan pelayanan yang baik, misalnya listrik, telepon;
- j. Memberikan keamanan

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa tujuan tata ruang kantor:

- a. Memperlancar jalannya pekerjaan yaitu segenap ruangan digunakan secara efisien untuk keperluan pekerjaan
- b. Menambah semangat kerja pegawai
- c. Memberikan kesan yang baik bagi para tamu yang datang mengunjungi kantor
- d. Mempermudah pengawasan

3. Tata Letak

Tata letak merupakan satu keputusan penting yang menentukan efisiensi sebuah operasi jangka panjang. Tata letak memiliki banyak dampak strategis karena tata letak menentukan daya saing perusahaan dalam hal kapasitas, proses, fleksibilitas, dan biaya, serta kualitas kerja, kontak pelanggan, dan citra perusahaan. Tata letak yang efektif dapat membantu mencapai sebuah strategi yang menunjang diferensiasi, biaya rendah, atau respons cepat.

a. Tujuan Strategi Tata Letak

Tujuan strategi tata letak adalah untuk membangun tata letak yang ekonomis yang memenuhi kebutuhan persaingan perusahaan. Dalam

semua kasus, desain tata letak harus mempertimbangkan bagaimana untuk mencapai:

- 1) Utilisasi ruang, peralatan, dan orang yang lebih tinggi.
- 2) Aliran informasi, barang, atau orang yang lebih baik.
- 3) Moral karyawan yang lebih baik, juga kondisi lingkungan kerja yang lebih aman
- 4) Interaksi dengan pelanggan yang lebih baik.
- 5) Fleksibilitas (bagaimanapun kondisi tata letak yang ada sekarang, tata letakan perlu diubah).

b. Tipe-Tipe Tata Letak

Sebuah tata letak yang efektif memfasilitasi adanya aliran bahan, orang, dan informasi di dalam dan antar-wilayah. Untuk mencapai tujuan ini, beragam pendekatan telah dikembangkan. Ada enam pendekatan tata letak:

- 1) Tata letak dengan posisi tetap memenuhi persyaratan tata letak untuk proyek yang besar dan memakan tempat seperti proses pembuatan kapal laut dan gedung.
- 2) Tata letak yang berorientasi pada proses berhubungan dengan produksi dengan volume rendah, dan bervariasi tinggi (juga disebut sebagai "job shop", atau produksi terputus).
- 3) Tata letak kantor menempatkan para pekerja, peralatan mereka, dan ruangan/kantor yang melancarkan aliran informasi.
- 4) Tata letak ritel menempatkan rak-rak dan memberikan tanggapan atas perilaku pelanggan.
- 5) Tata letak gudang melihat kelebihan dan kekurangan antara ruangan dan sistem penanganan bahan.
- 6) Tata letak yang berorientasi pada produk—mencari utilisasi karyawan dan mesin yang paling baik dalam produksi yang kontinu atau berulang.

Oleh karena hanya beberapa dari keenam golongan ini yang dapat dimodelkan secara matematis, tata letak dan desain dari fasilitas fisik masih merupakan sebuah seni.

Walaupun demikian, telah diketahui bahwa sebuah tata letak yang baik perlu menetapkan beberapa hal berikut:

- 1) Peralatan penanganan bahan. Manajer harus memutuskan peralatan yang akan digunakan, meliputi ban berjalan, cranes, (automated storage and retrieval system ASRS), juga kereta otomatis untuk mengirim dan menyimpan bahan.
- 2) Kapasitas dan persyaratan luas ruang. Desain tata letak dan penyediaan ruangan hanya dapat dilakukan saat persyaratan jumlah pekerja, mesin, dan peralatan diketahui. Pada kasus pekerjaan kantor, manajer operasi harus membuat perkiraan persyaratan ruang untuk setiap karyawan.
- 3) Lingkungan hidup dan estetika. Pemikiran mengenai tata letak sering membutuhkan keputusan mengenai jendela, tanaman, dan tinggi partisi untuk memfasilitasi aliran udara, pribadi, mengurangi kebisingan, menyediakan keleluasaan pribadi, dan sebagainya.
- 4) Aliran informasi. Komunikasi sangat penting bagi setiap perusahaan dan harus dapat difasilitasi oleh tata letak. Permasalahan ini mungkin membutuhkan keputusan tentang jarak.
- 5) Biaya perpindahan antar wilayah kerja yang berbeda. Terdapat banyak pertimbangan unik yang berkaitan dengan perpindahan bahan atau kepentingan beberapa wilayah terutama untuk didekatkan satu sama lain.

B. Asas Pokok Tata Ruang Kantor

Seorang ahli tataruang pabrik Richard Muther (1976), merumuskan enam asas pokok tata ruang pabrik yang terbaik. Walaupun asas-asas itu diperuntukan bagi tempat kerja yang tugasnya menghasilkan suatu barang, namun dengan penyesuaian sepenuhnya dapatlah beberapa di antaranya di jadikan dasar bagi tataruang perkantoran. Beberapa asas itu ialah:

1. Asas Mengenai Jarak Terpendek

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tataruang yang baik ialah yang memungkinkan proses penyelesaian sesuatu pekerjaan menempuh jarak yang sependek-pendeknya. Dalam hal ini garis lurus antara dua titik adalah jarak yang terpendek. Dalam menyusun tempat kerja dan menempatkan alat-alat, hendaknya asas ini dijalankan sejauh mungkin.

2. Asas Mengenai Rangkaian Kerja

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tataruang yang terbaik ialah yang menempatkan para pegawai dan alat-alat kantor menurut rangkaian yang sejalan dengan urutan penyelesaian pekerjaan yang bersangkutan. Asas ini merupakan kelengkapan dari asas mengenai jarak terpendek. Jarak terpendek tercapai kalau para pekerja atau alat-alat di taeruh berderet deret menurut urutan proses penyelesaian pekerjaannya.

3. Asas Mengenai Penggunaan Segenap Ruang

Suatu tata ruang yang terbaik ialah yang mempergunakan sepenuhnya semua ruang yang ada.

4. Asas Mengenai Perubahan Susunan Tempat Kerja

Dengan tidak mengabaikan hal-hal yang khusus, suatu tata ruang yang terbaik ialah yang dapat di ubah atau di susun kembali dengan tidak terlampau sukar atau tidak memakan biaya yang besar.

Demikianlah beberapa asa yang harus dijadikan pedoman kalau hendak menyusun tempat kerja yang baik untuk karja perkantoran.

Sebagai langkah pertama dalam merencanakan tataruang kantor, hendaknya harus diketahui hubungan satua yang melaksanakan tatusaha itu engan satuan-satuan lainnya. Demikian pula henaknya diperhatikan sifat pekerjaanitu. Ini perlu untuk itu ada beberapa pedoman sebagai berikut:

- a. Satuan-satuan yang tugas pekerjaannya memang khusus melayani public henaknya ditaruh di tempat yang mudah di atanggi orang-orang luar itu tanpa mengganggu satuan-satuan lainnya. Satuan-satuan yang demikian itu pada perusahaan misalnya kas yang harus malakukan atau menerima pembayaran-pembayaran ; pada dinas pemerintah misalnya suatu bagian yang mengurus perizinan, tempat yang mudah diatnggi biasanya diruangan terdepan geung yang bersangkutan. Kalau penempatan di ruang depan tiak mungkin hedaknya dibuatkan papan penunjuk yang akan membawa public ke bagian itu,
- b. Satuan-satuan yang pekerjaannya berhubungan erat satu sama lain hendaknya dikelompokan pada satu tempat, terutama pada gedung yang bertingkat-tingkat penempatan pada lantai yang sama harus dilakukan. Dengan demikian kelancaran pekerjaan dan

jarak terpendek dapat terjamin, bagi public hal ini juga merupakan pelayanan yang baik, karena mereka tak usah monar mandir atau naik turun tangga kalau harus pergi daei satu bagian lain.

- c. Satuan pusat yang mengerjakan semua kerja ketata usahaan dari organisasi itu hendaknya diberi tempat di tengah-tengah, sehingga satuan-satuan lainnya dapar mudah menghubunginya.
- d. Satuan yang tugas pekerjaannya bersifat sangat gauh, misalnya sebuah percetakan henaknya di jauhkan dari satuan-satuan lainnya, lebih-lebih satun yang banyak menjalankan pekerjaan otak, misalnya bagian perencanaan.

Pedoman tersebut di ats alam penerapannya kadang-kadang nampaknya saling bertentangan, mialnya saja suatu seksi reproduksi yang merupakan satuan pusat harus ditempatkan di tengah-tengah, padahal seksi itu bekerja dengan mesin-mesin yang membuat suara gaduh.

C. Jenis dan Standar Tata Ruang Kantor

Tata ruang perkantoran dapat dibedakan dalam dua macam yaitu:

1. Tata ruang Kantor Terpisah

Susunan ruangan untuk bekerja terbagi-bagi dalam beberapa satuan yang dibagi-bagi karena keadaan gedung yang terdiri atas kamar-kamar maupun karena disegaja dibuat pemisah buatan.

2. Tata Ruang Kantor yang Terbuka

Menurut susunan Ruangan kerja yang dipisah-pisahkan tetapi semua aktivitasnya dilaksanakan pada satu ruang besar terbuka.

a. Konsep Kantor Terbuka

Salah satu keputusan strategis yang perlu diambil perusahaan dalam mendesain layout perkantoran adalah apakah menggunakan konsep kantor konvensional atau konsep kantor terbuka atau menggabungkan keduanya. Konsep kantor konvensional banyak menggunakan dinding permanent yang secara tidak langsung merefleksikan struktur organisasi yang digunakan, yaitu birokrasi.

Sedangkan konsep kantor terbuka menurut Quible (2001), lebih mendasarkan pada konsistensi konsistensi hubungan antara tugas

dan tanggung jawab pegawai dengan ruang kantor itu sendiri. Desain layout ini juga membantu memenuhi kebutuhan masing-masing pegawai berkaitan dengan tugas yang harus dilakukan, alat, peralatan yang diperlukan dengan lingkungan fisik kantor yang mendukung tugasnya.

Brydone (2002), menjelaskan konsep ini dapat meningkatkan kerja sama antar pegawai dengan terciptanya lingkungan kantor yang mendukung komunikasi terbuka, sehingga produktivitas pekerjaan administrasi meningkat.

Wah (1998), juga menyebutkan bahwa desain ini dapat mendorong proses kreatif yang diharapkan dari pegawai yang berhubungan dengan hal-hal yang bersifat kreatif.

Dengan berbagai kelebihan konsep ini telah digunakan oleh lebih dari dua pertiga kantor di dunia dan juga yang menggabungkannya dengan konsep konvensional (Myerson, 2005).

Kepopulerannya sebagian besar didasarkan pada efisiensinya dalam melakukan perubahan layout, walaupun masalah privasi dan gangguan suara yang didapat pegawai ketika membutuhkan ketenangan dalam bekerja juga perlu mendapat perhatian.

Menurut Quible (2001), ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam penggunaan konsep ini:

- 1) Penggunaan dinding permanent yang minim
- 2) Penempatan masing-masing unit kerja yang akan meminimalisir terjadinya work backlogs ataupun crisscrossing pekerjaan
- 3) Memberikan perhatian khusus terhadap akustik dan gangguan suara guna menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Kualitas akustik dapat dianggap baik apabila dalam jarak 15 kaki dari sumber suara tidak mengganggu pegawai lainnya.
- 4) AC dan kontrol kelembaban yang terpusat akan mudah dikendalikan.
- 5) Pola warna dan pengaturan furniture yang tepat akan menjadikan lingkungan kerja kondusif bagi pegawai.

Penggunaan panel maupun meja kursi yang portable akan menyediakan privasi dan menambah estetika area tersebut.

b. Keefektivitasan Tata Ruang Kantor Terbuka

- 1) Memungkinkan pengawasan yang lebih efektif terhadap segenap pegawai

- 2) Lebih memudahkan hubungan antar para pegawai
- 3) Lebih memudahkan tersebarnya cahaya dan perubahan udara
- 4) Jika terjadi penambahan pegawai/perabot kantor, tata ruang yang terbuka lebih mudah menampungnya.

c. Kelebihan dan kekurangan

Menurut Quible (2001), beberapa kelebihan konsep ini antara lain:

- 1) Biaya perubahan layout sangat murah dibandingkan konsep konvensional.
- 2) Biaya instalasi pertama lebih murah dibandingkan konsep konvensional.
- 3) Pengurangan jumlah dinding permanent dan kantor private meningkatkan penggunaan ruang yang tersedia.
- 4) Meningkatkan produktivitas melalui efisiensi arus kerja, meningkatkan komunikasi, meningkatkan moral, keterlibatan emosional pegawai, serta meningkatkan kenyamanan mereka.
- 5) Menghemat energy

Kelemahannya konsep ini antara lain:

- 1) Kurang tersedianya privasi dalam ruang kantor;
- 2) Ketidaksesuaian dengan struktur organisasi yang birokratis atau kultur budaya yang cenderung otokratis;
- 3) Kurang efektif bagi pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi, seperti departemen administrasi keuangan.

d. Model Kantor dengan Konsep Terbuka

- 1) Landscape. Konsep ini dikembangkan oleh Quickboner Team dari Jerman dan mulai diimplementasikan sejak tahun 1960-an dan hingga sekarang digunakan secara missal di Jerman. Konsep ini merupakan gabungan dua konsep berikut serta masih menyisakan penempatan tanaman sebagai dekorasi ruangan sehingga ruangan lebih hidup.
- 2) Modular workstation Unit. Karakteristik model ini adalah penggunaan komponen furniture yang menggunakan panel untuk menciptakan ruangan kerja yang individual.
- 3) Movable Cluster Workstation Unit. Konsep ini diterapkan

dengan mengelompokkan ruangan kerja menjadi kumpulan panel-panel yang menggunakan roda bergerak, sehingga pengguna bias bebas bergerak. Model ini menyediakan fleksibilitas dalam mengubah layout dan mendesain ulang tempat kerja pegawai.

3. Standar Sistem Penataan Ruang Kantor

Setiap kantor harus memiliki persyaratan lingkungan fisik yang harus diperhatikan dan diatur sebaik baiknya oleh setiap manajer perkantoran modern. Di tahun 1963, Inggris telah menetapkan Undang-Undang Perkantoran (*The Office Act*), yang didalamnya antara lain memuat beberapa persyaratan atau standar yang harus dimiliki oleh setiap ruang kantor. Seharusnya pemerintah Indonesia memiliki peraturan yang serupa bahkan lebih rinci lagi, karena yang menghuni kantor setiap hari adalah pegawai-pegawai yang menjadi abdi bangsa dan abdi masyarakat, melebihi hunian hotel berbintang.

Standar-standar kantor menurut *The Office Act* itu meliputi antara lain:

a. Pemeliharaan Kebersihan Bangunan Kantor

Pemeliharaan kebersihan bangunan kantor, perlengkapan, dan perabotan harus dilakukan secara rutin dan terus menerus, sehingga tercipta kantor yang bersih.

b. Luas ruang kantor

Luas ruang kantor tidak boleh dijejali dan sesak oleh pegawai. Standar yang diperuntukkan bagi setiap pegawai paling tidak seluas 40 square feet, atau setara dengan ukuran 3,7 m² bagi setiap pegawai. Apabila dalam satu ruangan terdapat seorang kepala seksi dengan 4 (empat) pegawai, maka luas ruangan yang harus disiapkan hanya untuk pegawai adalah $3,7 \text{ m} \times 5 \text{ pegawai} = 18,5 \text{ m}^2$, belum termasuk ukuran untuk mobiler, perabot dan peralatan kantor lainnya.

c. Suhu Udara

Dalam ruangan kantor perlu dipertahankan temperatur yang layak untuk sebuah ruang kerja minimum 16 derajat Celcius sampai 22 derajat Celcius. Dalam setiap ruang kerja perlu diupayakan secara permanen sirkulasi udara segar atau udara yang telah dibersihkan.

d. Penerangan Cahaya

Dalam ruang kantor cahaya alami atau cahaya lampu yang cocok dan sesuai dengan kebutuhan ruangan harus diupayakan sedemikian rupa dan perlengkapan penerangan lampu disetiap ruangan harus terawat dengan baik. Jangan sampai terjadi, ada bola lampu dibiarkan mati.

e. Fasilitas Kesehatan

Kamar kecil, toilet, dan sejenisnya harus disediakan untuk para petugas serta terpelihara kebersihannya. Fasilitas cuci dan ruang cuci muka/tangan dengan air hangat dan dingin berikut sabun dan handuk harus disediakan secara terus menerus.

f. Air minum

Air bersih untuk keperluan minum pegawai harus disediakan melalui pipa air minum atau disediakan tempat air minum khusus.

g. Tempat Pakaian

Dalam kantor harus disediakan tempat (kapstok) untuk menggantungkan pakaian yang tidak dipakai pegawai sewaktu kerja serta fasilitas mesin untuk mengeringkan pakaianm pegawai yang basah, karena salju atau karena hujan

h. Tempat duduk Petugas

Tempat duduk petugas harus disediakan tempat duduk untuk keperluan bekerja dengan sandaran kaki bila perlu

i. Lantai, Gang , dan Tangga.

Lantai harus dijaga agar tidak mudah orang tergelincir, tangga diberi pegangan untuk tangan, dan bagian-bagian yang terbuka diberi pagar.

j. Mesin

Bagian mesin yang berbahaya harus diberi pelindung dan pegawai yang mengoperasikannya harus cukup terlatih

k. Beban berat

Petugas tidak boleh ditugaskan mengangkat membawa atau memindahkan beban berat yang dapat mendatangkan kecelakaan

l. Pertolongan pertama pada kecelakaan

Dalam ruang kerja harus disediakan kotak / lemari obat untuk pertolongan pertama dan perlu disiapkan seorang pegawai atau perawat yang terlatih untuk memberikan pertolongan pertama pada kecelakaan.

m. Penjagaan Kebakaran

Alat pemadam kebakaran dan sarana untuk mengevakuasi pegawai dari bahaya kebakaran harus disediakan secara memadai termasuk lonceng (alarm) tanda bahaya kebakaran.

n. Pemberitahuan Kecelakaan

Kecelakaan dalam kantor yang menyebabkan kematian atau absen petugas lebih dari tiga hari harus dilaporkan kepada pihak yang berwajib.

4. Faktor-faktor Yang Berhubungan dengan Standar Tata Ruang Kantor

Selain standar ruang kantor tersebut diatas, ada pula hal-hal penting yang mempengaruhi efisiensi dalam pekerjaan perkantoran, yaitu:

a. Cahaya

Cahaya penerangan yang cukup baik dan memancar dengan tepat di ruang kerja pegawai, akan menambah efisiensi kerja para pegawai, karena mereka dapat bekerja dengan lebih cepat, sedikit membuat kesalahan, dan matanya tidak lekas lelah. Banyak ketidak beresan pekerjaan kantor disebabkan penerangan yang buruk, misalnya ruang terlampaui gelap atau pegawai harus bekerja dibawah penerangan yang menyilaukan.

Cahaya yang abadi / permanen ialah matahari dan cahaya buatan seperti lampu-lampu. Menurut penelitian cahaya matahari mampu menembus 6 sampai 7,5 meter dalam ruangan. Oleh karena itu sering digunakan cahaya lampu untuk mengatur penerangan dalam suatu kantor. Cahaya penerangan buatan manusia terbagi 4 (empat) yaitu: cahaya langsung seperti lampu-lampu, cahaya setengah langsung biasanya dibuat penopang lampu dengan kaca, cahaya setengah tak langsung dan cahaya tak langsung. Penerangan lampu yang terbaik adalah cahaya tak langsung karena akan memelihara kesehatan mata.

b. Warna

Bersama dengan cahaya, warna merupakan faktor yang penting untuk memperbesar efisiensi kerja pegawai, karena warna akan mempengaruhi kondisi jiwa mereka. Dengan memakai warna yang tepat pada dinding ruang dan alat-alat lainnya, kegembiraan dan ketenangan bekerja para pegawai akan terpelihara. Selain itu, warna yang tepat juga akan mencegah kesilauan yang mungkin timbul karena cahaya yang berlebihan. Menurut para ahli ada 3 (tiga) warna pokok yaitu : merah, kuning dan biru.

Warna merah menggambarkan panas dan kegemparan pekerja, dapat menimbulkan emosi. Warna kuning yaitu menggambarkan kehangatan matahari, merangsang mata dan saraf, dapat menimbulkan perasaan riang gembira, dan warna biru menggambarkan kelembutan langit dan samudra, menyejukkan, keleluasaan, dan ketentraman. Pengaruh warna biru dapat mengurangi ketegangan otot-otot tubuh dan tekanan darah.

Menurut penelitian warna-warna yang digunakan dengan gedung perkantoran yaitu: 88% warna putih, 88% campuran warna putih dan hijau, 83 % warna abu-abu. 81 % warna gading.

Warna yang tepat untuk suatu kantor tergantung pada macam dan sifatnya pekerjaan di kantor yang bersangkutan. Jika pekerjaan membutuhkan ketenangan sebaiknya dipakai warna biru pada dinding kantor. Jika pekerjaan merupakan produktivitas diperlukan warna putih.

c. Udara

Manfaat pemasangan sistem yang dapat menjaga kondisi udara yang baik dan stabil akan lebih berharga dibandingkan biaya yang harus dikeluarkan. Secara teori, apabila tingkat kenyamanan pegawai ditingkatkan, maka tingkat produktivitas akan meningkat dan efisiensi dapat dimaksimalkan. Ketidakhadiran pegawai dapat dikurangi dan pada beberapa kasus ternyata kesehatan pegawai dapat lebih membaik, sehingga biaya kesehatan yang ditanggung oleh kantor dapat diperkecil.

Udara untuk AC di ruangan kantor biasanya dipakai 16-27 derajat Celcius, tetapi usaha-usaha lain yang dapat dibuat yaitu:

- a. Mengatur suhu udara dalam ruang kerja dengan alat AC atau kipas angin

- b. Mengusahakan sebanyak mungkin peredaran udara dalam ruangan kerja
- c. Mengatur pemakaian kerja yang dipakai oleh para pekerja

d. Suara atau musik

Untuk mengatasi suara yang sering mengurangi efesiensi kerja pegawai, hendaknya diperhatikan letak alat kantor. Usaha lain yang dapat dijalankan dalam kamar yang memakai alat gaduh ialah pada langit-langit atau dinding. Langit-langit atau dinding disarankan untuk memakai lapisan penyerap suara atau membuat kedap suara. Lapisan ini dapat berbentuk karton tebal dan permukaannya memakai lobang-lobang. Cara lain untuk mengurangi kegaduhan misalnya mesin printer yang berisik dapat diberi alas karet busa tipis. Untuk pesawat telepon, ada baiknya dibuatkan bilik kecil yang dapat ditutup rapat.

Dengan demikian, pembicaraan takkan terganggu oleh suara mesin tik atau mengganggu pegawai lain yang sedang bekerja. Ini juga bermanfaat jika seorang pejabat harus membicarakan sesuatu yang bersifat rahasia sehingga tidak boleh didengar pegawai sekelilingnya. Suatu cara yang akhir-akhir ini dijalankan diluar negeri untuk menambah efesiensi kerja ialah penggunaan musik. Dari percobaan percobaan telah terbukti bahwa lagu-lagu yang tenang dan lembut dapat mengurangi ketegangan syaraf dan kebosanan serta menambah kegembiraan kerja.

D. Tata Ruangan dan Lokasi Kantor

Tata ruang kantor dapat mempengaruhi produktivitas kerja baik secara positif maupun negatif. Dari sudut pandang efektifitas biaya, merancang ruang kerja adalah suatu hal yang sangat penting. Di dalam mendisain tata ruang harus mempertimbangkan interelasional tiga komponen berikut, yaitu: peralatan, alur kerja, dan para karyawan (Quible, 2001:54). Oleh karenanya, interelasional ketiga komponen tersebut harus dipelajari dan dianalisis di dalam proses perencanaan tata ruang kerja karyawan secara efisien.

Layout yang efektif akan memberikan manfaat sebagai berikut:

- Mengoptimalkan penggunaan ruang yang ada secara efektif
- Mengembangkan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai

- Memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan perusahaan
- Menjamin efisiensi dari arus kerja yang ada
- Meningkatkan produktivitas kerja pegawai
- Mengantisipasi pengembangan organisasi di masa depan dengan melakukan perencanaan layout yang fleksibel.

1. Persyaratan Umum Suatu Kantor

Tata ruang merupakan suatu metode untuk membenahi dan menyusun alat-alat, alat-alat bantu dan perlengkapan dalam ruangan, yang bertujuan memberikan sarana bagi pekerja.

Dengan mempertimbangkan persyaratan umum berikut ini:

- a. Menggunakan segenap ruangan yang ada secara ekonomis, sehingga setiap bagian dari ruangan dapat bermanfaat.
- b. Memudahkan pengawasan sehingga manajer dapat melihat staf yang sedang bekerja.
- c. Memberikan kemudahan yang optimum bagi arus komunikasi dan arus kerja.
- d. Memberikan kepuasan dan kenyamanan kerja
- e. Menyediakan pelayanan yang menyenangkan, seperti komputer, telepon, teleks, interkom, dan pelayanan lainnya yang menyangkut pelayanan rumah tangga perusahaan, seperti penyediaan air minum.
- f. Memberikan kemudahan yang tinggi kepada setiap gerakan pegawai.
- g. Menghindari kemungkinan dari saling mengganggu antara satu pegawai dengan pegawai lainnya.
- h. Memberikan keleluasaan dan keamanan pribadi.
- i. Memisahkan pekerjaan yang berbunyi keras, gaduh dan mengganggu dari pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi.
- j. Menciptakan citra baik perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Kantor

Ada tiga faktor yang mempengaruhi pemilihan lokasi kantor (Kallaus, 1987: 365), yaitu:

- a. Biaya untuk ruang kantor
- b. Biaya pemeliharaan dan keamanan gedung

- c. Meningkatkan produktivitas dan meningkatkan moral karyawan melalui lingkungan kerja yang lebih baik.

3. Peralatan Kantor

Layout kantor tidak luput dari keberadaan peralatan maupun furnitur yang akan digunakan oleh organisasi. Meskipun layout bagus, namun apabila peralatan yang dimiliki telah usang, maka tujuan penataan layout tidak tercapai. Demikian juga, apabila furnitur yang digunakan kurang sesuai dengan konsep layout yang dipakai. Misalnya, konsep kantor terbuka, namun furnitur yang digunakan cenderung sulit dimodifikasi penempatannya sehingga akan menyulitkan administrator maupun pegawai itu sendiri.

Dengan demikian di dalam merencanakan layout kantor perlu mempertimbangkan faktor-faktor pengadaan peralatan dan furnitur kantor. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam memilih peralatan kantor (Quible, 2001:103) yaitu:

a. Tujuan Penggunaan Peralatan

Sebelum memilih peralatan, tujuan harus ditentukan. Misalnya, apakah aktivitas pekerjaan administrasi tergantung sepenuhnya pada peralatan tersebut atau hanya sebagian saja. Hal yang perlu dipertimbangkan adalah perusahaan sering membeli atau menyewa peralatan yang terlalu canggih daripada yang dibutuhkan, hanya untuk prestise atau bujukan pemasik. Untuk itu, sebaiknya pembelian peralatan baru di kantor (misalnya, mesin fotokopi atau scanner baru) melibatkan pegawai yang paham dengan aktivitas maupun teknopogi yang dibutuhkannya.

b. Menentukan Peralatan yang Sesuai

Setelah peralatan ditentukan, memilih merek peralatan yang akan digunakan juga menjadi pertimbangan yang penting. Hal ini sangat penting berkaitan dengan layanan purna jual yang disediakan merek tersebut maupun harga jual kembali jika perusahaan nantinya berencana meng-upgrade peralatannya dengan yang baru.

c. Tingkat Kegunaan Peralatan

Ketika beberapa merek telah diketahui, tingkat kegunaan harus dipertimbangkan, apakah alat itu bisa diharapkan memenuhi kebutuhan perusahaan dengan maksimal. Saat ini banyak peralatan

kantor menawarkan solusi all-in-one, misalnya mesin fotokopi, scanner, printer, dan faksimile. Solusi yang terintegrasi tersebut menjadikan harga-harga relatif mahal. Oleh karena itu, hendaknya perusahaan juga mempertimbangkan apakah kegunaan yang ditawarkan tersebut memang sangat diperlukan bagi aktivitas di kantor.

d. Spesifikasi Peralatan

Untuk beberapa peralatan, spesifikasi harus ditentukan terlebih dahulu, karena akan menyangkut penempatan peralatan di ruangan, jumlah listrik yang dibutuhkan, pemasangannya, dan struktur yang dibutuhkan. Spesifikasi teknis maupun fisik dari peralatan sebaiknya dijadikan bahan pertimbangan.

e. Biaya Peralatan

Biaya peralatan mempunyai dampak yang signifikan terhadap pengembalian investasi perusahaan. Meskipun kegunaan merupakan hal yang penting, efisien juga harus tetap dipertimbangkan. Banyak peralatan baru membutuhkan biaya operasional yang cukup tinggi. Untuk itu, analisis yang memadai, pemasangan printer berwarna hanya akan menambahkan biaya operasional yang cukup tinggi. Untuk itu, analisis yang mendalam perlu dilakukan. Misalnya, jika penggunaan printer hitam putih sudah memadai, pemasangan printer berwarna mencapai 3-5 kali harga toner hitam putih.

f. Proses Operasional Peralatan

Beberapa tipe peralatan membutuhkan perlengkapan khusus, seperti alat fotokopi dan printer. Kebutuhan ini juga membutuhkan juga harus dipertimbangkan dalam memilih peralatan, saat ini banyak printe baru membutuhkan cartridge atau toner orisinal dengan harga sangat mahal, sehingga pemakaian printer lama yang bisa diisi ulang tentunya lebih mudah.

g. Fitur keamanan

Hal yang juga harus dipertimbangkan adalah fitur keamanan. Meskipun beberapa peralatan kantor tidak berbahaya, namun fitur ini tetap harus dipertimbangkan. Beberapa peralatan kantor saat ini menyediakan user id dan password yang memungkinkan tidak setiap orang bisa memanfaatkannya, seperti mesin fotokopi atau printer berkecepatan tinggi yang berbiaya operasi sangat tinggi.

h. Fleksibilitas peralatan.

Fleksibilitas peralatan juga sangat penting. Beberapa peralatan dapat dimodifikasi dengan beberapa komponen jika dibutuhkan. Namun ada beberapa produsen yang tidak menjadikan peralatannya kompatibel dengan peralatan lain, misalnya komputer produk dari Apple Computer, yang tidak fleksibel dalam pengoperasiannya. Beberapa peralatan juga dapat digunakan untuk tugas kerja yang lebih luas dibandingkan peralatan lain, sehingga hal inilah yang menjadikan fleksibilitas sangat perlu menjadi pertimbangan.

i. Kemudahan Penggunaan Peralatan.

Hal yang juga dipertimbangkan adalah kemudahan penggunaan peralatan, karena beberapa peralatan tidak mudah digunakan dan membutuhkan training tambahan, yang membutuhkan waktu dan biaya yang seharusnya bisa dihindari jika peralatannya mudah dioperasikan.

j. Kecepatan Operasi Peralatan.

Pada beberapa perusahaan kecepatan peralatan menjadi pertimbangan penting. Apabila peralatan yang dibutuhkan dengan cepat tidak dapat disediakan oleh supplier karena harus indent terlebih dahulu, hendaknya organisasi mempertimbangkan supplier yang dapat menyediakannya dengan cepat.

k. Masukan dari operator peralatan

Karyawan yang akan mengoperasikan sering kali diberikan kesempatan memberikan masukan dalam menentukan peralatan yang akan dipilih.

l. Standardisasi peralatan.

Penggunaan hanya beberapa merek tertentu akan menghasilkan standardisasi peralatan kantor yang memberikan beberapa keuntungan saat membeli dan merawatnya. Keuntungan lain adalah kemudahan bagi pegawai untuk mengoperasikannya, karena penggunaannya mempunyai kesamaan atau dapat diintegrasikan dengan peralatan lain. Namun perlu juga dipertimbangkan apabila organisasi hanya menggunakan 1 atau 2 merek saja dapat menimbulkan tingkat ketergantungan yang tinggi, sehingga apabila ada gangguan supply atau kenaikan harga spare parts yang sangat signifikan, organisasi

BAB 8

KORESPONDENSI DAN PENATAAN ARSIP

Dari semua aset organisasi yang ada, arsip adalah salah satu aset yang berharga. Arsip merupakan warisan nasional dari generasi ke generasi yang perlu dipelihara dan dilestarikan. Tingkat peradaban suatu bangsa dapat dilihat dari pemeliharaan dan pelestarian terhadap arsipnya tak terkecuali dalam lembaga pendidikan seperti sekolah. Berkaitan dengan hal tersebut arsip perlu dikelola dengan baik dalam sebuah kerangka sistem yang benar.

Di dalam sistem kegiatan perkantoran ada proses komunikasi organisasi salah satunya komunikasi melalui tulisan yang terwujud melalui surat-menyurat (korespondensi). Kegiatan ini sangat penting dalam sebuah organisasi perkantoran karena korespondensi atau surat-menyurat merupakan rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju. Selain itu, proses korespondensi merupakan sarana untuk mengirim atau memberi informasi tertulis kepada atasan atau pihak lain, baik sebagai laporan, pemberitahuan, permintaan ataupun pertanyaan. Dalam penyusunan korespondensi harus memperhatikan berbagai unsur-unsur dalam pembuatannya yaitu dari segi tulisan dan pemakaian bahasa yang harus benar dan tepat.

Selain korespondensi yang ada dalam kegiatan kantor, penataan arsip pun sangat diperlukan dalam suatu organisasi atau kantor. Arsip sebagai salah satu sumber informasi memiliki fungsi yang sangat penting untuk menunjang proses kegiatan administrasi. Masalah yang akan timbul nantinya adalah semakin menumpuknya arsip dari tahun ke tahun secara tidak terkontrol.

Agar arsip dapat berperan sebagaimana fungsinya perlu dikelola dengan baik dan benar, artinya ditata secara sistematis sehingga jika sewaktu-waktu diperlukan dapat dengan cepat, tepat dan lengkap disajikan. Dalam pengelolaan arsip, termasuk di dalamnya adalah upaya memelihara arsip baik dari segi fisik maupun kerusakan. Sedangkan memelihara dari segi informasi yaitu tidak terjadinya kebocoran informasi.

A. Konsep Korespondensi

Korespondensi searti dengan surat menyurat. Korespondensi adalah suatu kegiatan atau hubungan yang dilakukan secara terus-menerus antara dua pihak yang dilakukan dengan saling berkiriman surat. Korespondensi dalam suatu kantor, organisasi atau instansi dibagi menjadi dua, yaitu: (1) Korespondensi Eksteren Hubungan surat menyurat yang dilakukan oleh kantor atau bagian-bagiannya dengan pihak luar; (2) Korespondensi Intern; Hubungan surat menyurat yang dilakukan oleh orang-orang dalam suatu kantor, termasuk hubungan antara kantor pusat dengan kantor cabang. Sedangkan koresponden adalah orang yang berhak atau mempunyai wewenang menandatangani surat, baik atas nama perorangan maupun kantor atau organisasi.

1. Pengertian Surat-Menyurat

Surat adalah suatu alat untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis yang dibuat oleh seseorang atau pejabat kepada pihak lain baik atas nama sendiri maupun jabatan dalam organisasi. Isi surat dapat berupa berita yang berwujud pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan, catatan aktiitas pribadi atau organisasi seperti perjanjian, keputusan, tanda bukti dan sebagainya.

Berikut pengertian surat menurut beberapa para ahli seperti di bawah ini yaitu sebagai berikut: Surat sebagai suatu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi tertulis oleh suatu pihak kepada pihak lain. Dengan lebih jelasnya.

Surat adalah alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan pesan kepada pihak lain yang memiliki persyaratan khusus yaitu penggunaan kertas, penggunaan model/bentuk, penggunaan kode dan notasi,

pemakaian bahasa yang khas serta pencantuman tanda tangan. (Agus Sugiarto, 2005:2).

Menurut Yose Rizal (2003:2); "Surat sebagai alat untuk menyampaikan suatu maksud secara tertulis atau sebagai jenis komunikasi tulisan".

Sedangkan surat, menurut Ys. Marjo, (2000: 15), adalah alat komunikasi tertulis atau sarana untuk menyampaikan pernyataan maupun informasi secara tertulis dari pihak satu ke pada pihak yang lain.

Menurut Pratama, (1997: 1), "Surat merupakan alat atau sarana untuk mengambil pernyataan atau mengambil informasi secara tertulis dari pihak yang satu kepihak yang lainnya, baik atas nama sendiri, jabatan yang disandang dari suatu instansi perusahaan atau organisasi".

Dari beberapa para ahli di atas yang menjelaskan pengertian surat, maka dapat disimpulkan bahwa surat adalah bentuk komunikasi yang berupa tulisan untuk menyampaikan sesuatu dari hal yang sangat penting hingga biasa, dilakukan dari satu pihak kepada pihak yang dituju.

Menurut pendapat I.G Wursanto (1989), menyatakan bahwa surat dapat diartikan dengan berbagai cara, antara lain:

- a. Surat merupakan helai kertas dalam bentuk maupun dalam wujud apa pun yang berisi keterangan-keterangan tertulis untuk disampaikan kepada pihak lain yang membutuhkannya
- b. Surat adalah media komunikasi secara tertulis untuk disampaikan kepada pihak lain dalam rangka mendapatkan pengertian dan kerja sama antara kedua belah pihak.
- c. Surat ialah suatu pernyataan bahasa secara tertulis, untuk menyampaikan suatu informasi atau keterangan dari satu pihak kepada pihak lain.

Dari pengertian tersebut terdapat dua pihak yang terlibat dengan surat, yaitu pengirim dan penerima. Apabila terjadi hubungan terus-menerus dan berkesinambungan antara dua pihak yaitu pengirim dan penerima dengan saling berkiriman surat, maka terjadilah surat-menyurat atau koresponden. Secara sederhana surat menyurat dapat diartikan sebagai suatu kegiatan pengendalian arus berita tertulis yang timbul dari adanya suatu pencatatan, laporan atau keputusan

yang memungkinkan terjadinya permintaan, pemberitahuan, dan sebagainya.

2. Tujuan Surat Menyurat

Setiap orang atau lembaga yang melakukan kegiatan penulisan surat tentu mempunyai suatu tujuan, di mana tujuan yang satu dengan yang lainnya mungkin berbeda. Apakah untuk mencari informasi, memberi informasi, memesan barang, memberi perintah, atau hanya memberikan jasa-jasa yang menarik.

Namun, pada intinya terdapat tiga tujuan menulis surat, yaitu sebagai berikut:

- a. Memberitahu atau menyampaikan informasi, penjelasan kepada pihak lain
- b. Menerima atau mendapatkan informasi, penjelasan kepada pihak lain
- c. Memperlancar arus informasi, sehingga informasi yang diterima jelas dan tidak salah pengertian.

Agar tujuan penulisan surat dapat tercapai, maka penulis surat harus menguasai pengetahuan dan keterampilan surat-menyurat. Penulisan surat yang kurang baik akan mempengaruhi arus informasi, sehingga dapat terjadi salah pengertian dan tujuan penulisan surat pun tidak akan tercapai.

Syarat-syarat yang perlu diperhatikan oleh penulis surat agar dapat menulis surat dengan baik adalah:

- a. Memahami prosedur surat-menyurat
- b. Memahami segala permasalahan yang akan ditulis
- c. Memahami teknik penulisan surat yang baik
- d. Memahami penggunaan tata bahasa dalam surat-menyurat
- e. Memahami posisi penulis dan penerima surat

3. Fungsi Surat Menyurat

Dalam ruang lingkup surat sebagai dokumen kantor, surat berfungsi sebagai berikut:

a. Tanda Bukti Tertulis Otentik

Surat dapat digunakan untuk pembuktian apabila terjadi perselisihan antar kantor-kantor atau pejabat-pejabat yang mengadakan hubungan korespondensi. Contoh: surat perjanjian, surat kuasa, dan sebagainya.

b. Pedoman

Surat digunakan sebagai pedoman untuk melakukan sesuatu atau bertindak. Misalnya surat perintah, surat instruksi, surat keputusan, dan sebagainya.

c. Alat pengingat atau berfikir

Surat dapat digunakan untuk mengetahui hal-hal yang telah terlupakan atau telah lama. Misalnya surat-surat yang diarsipkan.

d. Duta atau wakil dari penulis, pejabat atau organisasi pengirim surat

Surat sebagai wakil organisasi dianggap sebagai mentalitas jiwa dan kondisi intern dari organisasi yang bersangkutan.

B. Penataan Arsip

1. Pengertian Arsip

"Arsip" berasal dari bahasa Belanda, *archieff*. Menurut Armosudrdjo (1982, 157-158), *archieff* dalam bahasa Belanda memiliki beberapa pengertian berikut ini:

- Tempat penyimpanan secara teratur bahan-bahan arsip: bahan-bahan tertulis, piagam-piagam, surat-surat, keputusan-keputusan, akte-akte, daftar-daftar, dokumen-dokumen, peta-peta.
- Kumpulan teratur, dari bahan-bahan kearsipan tersebut.
- Bahan-bahan yang harus diarsip itu sendiri.

Dalam bahasa Inggris, arsip dinyatakan dengan istilah *file*, yang berasal dari bahasa Latin *filum* yang berarti tali atau benang. Karena pada awalnya orang-orang Inggris menyatukan warkat dengan cara mengikatnya dengan tali atau benang.

Menurut Kamus Administrasi Perkantoran, file dapat diartikan sebagai:

- Semacam lemari berlaci yang dipakai untuk menyimpan berkas-berkas
- Sekelompok warkat sama jenisnya yang disimpan terpisah dari kelompok-kelompok lainnya dalam lemari arsip. Misalnya *foreign file*, untuk menyimpan/mengelompokkan jenis warkat surat menyurat dengan perseorangan/organisasi di luar negeri
- Arsip sebagai kumpulan warkat yang disimpan. Misalnya *central file* (arsip pusat)

Istilah warkat diserap dari kosa kata bahasa Arab, warqat yang artinya surat. Dewasa ini istilah warkat berkembang menjadi setiap lembaran yang berisi keterangan, mempunyai arti dan kegunaan. The Liang Gie (1979, 17), memberikan pengertian bahwa warkat adalah setiap catatan tertulis atau bergambar mengenai sesuatu hal atau peristiwa yang dibuat orang untuk keperluan perekam ingatan. Dalam bahasa Inggris warkat dikenal dengan istilah *record*.

Sementara itu, menurut UU No. 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan, Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

2. Konsep Penataan Arsip

Dalam UU No. 7/1971 tentang ketentuan-ketentuan pokok kearsipan, yang dimaksud dengan arsip adalah :

- a. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara dan badan-badan pemerintah dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka kegiatan pemerintah.
- b. Naskah-naskah yang dibuat dan diterima oleh badan-badan swasta dan/atau perorangan dalam bentuk corak apapun, baik dalam keadaan tunggal maupun berkelompok dalam rangka pelaksanaan kehidupan kebangsaan.

Penataan arsip (*filing*) pada hakekatnya adalah proses pengaturan dan penyimpanan arsip secara sistematis, sehingga arsip tersebut dapat dengan mudah dan cepat dapat ditemukan kembali setiap kali diperlukan.

Menata arsip, menurut Abu Bakar (1990: 67), artinya mengatur, menyusun arsip-arsip dengan kode klasifikasi yang telah dibuat menurut sistem penyimpanan yang efektif dan efisien. Sedangkan penataan arsip, melaksanakan kegiatan terdiri dari: (1) arsip harus disortir terlebih dahulu; (2) meneliti arsip apakah sudah didisposisi/belum; (3) setelah arsip yang ada hubungannya disatukan; (4) pemberian kode klasifikasi diujung kanan atas, (5) menentukan indeks.

Penataan arsip adalah pengaturan informasi dan fisik arsip untuk kepentingan penemuan kembali arsip. Penataan arsip di suatu sisi akan memberikan kemudahan di dalam pengendalian fisik dan informasi arsip apabila ternyata arsipnya masih di perlukan oleh lembaga pencipta arsip (*creating agency*), namun di sisi lain juga mempermudah kegiatan penyusunan arsip.

Tujuan penataan arsip ini adalah menyelamatkan dan memanfaatkan informasi yang terkandung di dalam arsip tersebut selain itu juga untuk mendayagunakan ruangan maupun menghemat biaya pengelolaan. Istilah lain yang di gunakan bahasa Indonesia adalah 'pengaturan arsip'.

Dalam referensi kearsipan padanan kata untuk penataan ataupun pengaturan arsip ini dalam bahasa Inggris di sebut '*arrangement*'.

Dalam terminologi kearsipan nasional, penataan arsip adalah tindakan dan prosedur yang dilalui dalam pengaturan arsip berupa penetapan arsip dalam sarana kearsipan. Penataan arsip ini pada dasarnya adalah pengelolaan aspek fisik, hanya dapat dilakukan setelah arsip dideskripsikan sesuai dengan ketentuan teknis yang berlaku sehingga mencerminkan kelanjutan dalam melanjutkan aspek intelektualnya. Dengan demikian, ketetapan saat melakukan identifikasi arsip yang di buat dalam rangka penataan, informasinya sangat penting dalam penataan arsip karena berkaitan langsung dengan kemudahan di dalam penemuan kembali arsipnya. Pelaksanaan penataan arsip merupakan suatu rangkaian proses kegiatan yang meliputi indentifikasi arsip, rekontruksi arsip, pendeskripsian arsip, pengelompokan yang sesuai skema serta penataan fisik arsip. Sering kali kita rancuh dari istilah pendataan (*survey*) dengan identifikasi.

Pendataan sebenarnya hanya mengumpulkan atau menginventarisir data baik secara fisik maupun nonfisik seperti yang dilakukan terhadap arsip untuk menyusun rangkaian selanjutnya, seperti penjelasan sebelumnya, sedangkan identifikasi lebih kepada keingintahuan terhadap isi atau sesuatu materi. Dalam konteks kearsipan, identifikasi berusaha ingin mengetahui konteks arsip dengan cara memahami tugas dan fungsi organisasi dari setiap unit kerja yang menciptakan arsip.

Arsip-arsip ini merupakan *information by product* yaitu arsip yang memiliki nilai guna dari tugas dan fungsi organisasi, yang dapat kita

kelompokan ke dalam dua fungsi, yaitu fungsi unit fasilitatif dan fungsi substantif.

Unit fasilitatif adalah unit yang bertanggung jawab untuk melakukan tugas pokok organisasi, misalnya keuangan, kepegawaian, dan perlengkapan. Sedangkan unit substantif adalah unit yang mempunyai tanggung jawab untuk melaksanakan tugas pokok dari suatu organisasi, seperti

Departemen Pertahanan yang salah satunya melakukan tugas untuk menyiapkan strategi pertahanan negara. Arsip di simpan dengan aturan-aturan yang telah ditentukan. Karena arsip mempunyai nilai guna pada kemudian hari dan sebagai bukti kegiatan yang telah dilakukan. Pada setiap instansi atau organisasi arsip merupakan sumber informasi yang sangat penting untuk membantu efisiensi dan efektivitas kerja.

Tujuan arsip ini dapat terwujud dengan tercapainya pendayagunaan informasi pada arsip secara maksimal dan terjaminnya keselamatan arsip. Mengingat pentingnya keberadaan dan fungsi arsip dalam mendukung aktivitas, maka semua dokumen (arsip) dalam suatu kantor perlu mendapatkan penanganan khusus, sehingga dokumen atau arsip terpelihara, dan mudah ditemukan bila diperlukan.

3. Asas-asas Penyelenggaraan Kearsipan

Penyelenggaraan Kearsipan dilaksanakan dengan berasaskan pada kepastian hukum, keautentikan dan keterpercayaan, keutuhan, asal usul (principle of provenance), aturan asli (principle of original order), keamanan dan keselamatan arsip, keprofesionalan SDM kearsipan, keresponsifan, keantisipatifan, kepartisipatifan, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, kemanfaatan, aksesibilitas, dan kepentingan umum.

Menurut UU No. 43 Tahun 2009, ada 14 asas kearsipan, yaitu:

a. Kepastian Hukum

Penyelenggaraan kearsipan dilaksanakan berdasarkan landasan hukum dan selaras dengan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam kebijakan penyelenggara negara. Hal ini memenuhi penerapan asas supremasi hukum yang menyatakan bahwa setiap kegiatan penyelenggaraan negara didasarkan pada hukum yang berlaku.

b. Keautentikan dan Keterpercayaan

Penyelenggaraan kearsipan harus berpegang pada asas menjaga keaslian dan keterpercayaan arsip sehingga dapat digunakan sebagai bukti dan bahan akuntabilitas.

c. Keutuhan

Penyelenggaraan kearsipan harus menjaga kelengkapan arsip dari upaya pengurangan, penambahan, dan perubahan informasi maupun fisiknya yang dapat mengganggu keautentikan dan keterpercayaan arsip.

d. Asal Usul (principle of provenance)

Asas yang dilakukan untuk menjaga arsip tetap terkelola dalam satu kesatuan pencipta arsip (*provenance*), tidak dicampur dengan arsip yang berasal dari pencipta arsip lain, sehingga arsip dapat melekat pada konteks penciptaannya.

e. Aturan Asli (principle of original order);

Asas yang dilakukan untuk menjaga arsip tetap ditata sesuai dengan pengaturan aslinya (*original order*) atau sesuai dengan pengaturan ketika arsip masih digunakan untuk pelaksanaan kegiatan pencipta arsip.

f. Keamanan dan Keselamatan

Asas "keamanan" adalah penyelenggaraan kearsipan harus memberikan jaminan keamanan arsip dari kemungkinan kebocoran dan penyalahgunaan informasi oleh pengguna yang tidak berhak. Asas "keselamatan" adalah bahwa penyelenggaraan kearsipan harus dapat menjamin terselamatkannya arsip dari ancaman bahaya baik yang disebabkan oleh alam maupun perbuatan manusia.

g. Keprofesionalan

Penyelenggaraan kearsipan harus dilaksanakan oleh sumber daya manusia yang profesional yang memiliki kompetensi di bidang kearsipan.

h. Keresponsifan

Asas "keresponsifan" adalah penyelenggara kearsipan harus tanggap atas permasalahan kearsipan maupun masalah lain yang

berkait dengan kearsipan, khususnya bila terjadi suatu sebab kehancuran, kerusakan atau hilangnya arsip.

i. Keantisipatifan

Penyelenggaraan kearsipan harus didasari pada antisipasi atau kesadaran terhadap berbagai perubahan dan kemungkinan perkembangan pentingnya arsip bagi kehidupan berbangsa dan bernegara. Perkembangan berbagai perubahan dalam penyelenggaraan kearsipan antara lain perkembangan teknologi informasi, budaya, dan ketatanegaraan.

j. Kepartisipatifan

Penyelenggaraan kearsipan harus memberikan ruang untuk peran serta dan partisipasi masyarakat di bidang kearsipan.

k. Akuntabilitas

Penyelenggaraan kearsipan harus memperhatikan arsip sebagai bahan akuntabilitas dan harus bisa merefleksikan kegiatan dan peristiwa yang direkam.

l. Kemanfaatan

Penyelenggaraan kearsipan harus dapat memberikan manfaat bagi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

m. Aksesibilitas

Penyelenggaraan kearsipan harus dapat memberikan kemudahan, ketersediaan dan keterjangkauan bagi masyarakat untuk memanfaatkan arsip.

n. Kepentingan Umum

Penyelenggaraan kearsipan dilaksanakan dengan memperhatikan kepentingan umum dan tanpa diskriminasi.

4. Sistem Penataan Arsip

Kata "sistem" dalam hubungannya dengan sistem kearsipan biasanya menunjukkan metode penyusunan atau metode klasifikasi (penggolongan). Ada dua metode pokok untuk menyimpan surat (dokumen, arsip), yaitu:

a. Metode Kearsipan Mendatar

Metode kearsipan mendatar adalah suatu metode kearsipan,

dimana dokumen-dokumen yang satu di taruh diatas, sedang yang lain dalamn laci-laci, dan sebagainya. Metode ini mungkin sulit untuk mendapatkan dokumen yang diperlukan.

b. Metode Kearsipan Vertikal

Metode kearsipan vertikal adalah suatu metode kearsipan, dimana dokumen-dokumen yang satu di taruh di belakang yang lain berdasarkan urutan klasifikasi yang diambil.

Sekarang ini yang banyak digunakan adalah sistem penyimpanan/ penataan arsip secara vertikal, namun sistem penataan secara mendatar pun masih ada yang menggunakan untuk tujuan-tujuan tertentu.

Adapun sistem klasifikasi (penggolongan) dalam menata arsip yang merupakan pengelompokkan arsip menurut/ masalah secara logis dan sistematis berdasarkan fungsi dan kegiatan instansi/kantor yang menciptakan atau menghimpunnya. Tujuan klasifikasi arsip yaitu sebagai sebagai dasar penataan arsip secara sistematis dan efektif. Sedangkan kegunaan klasifikasi arsip, yaitu:

- 1) Untuk mengelompokkan arsip yang urusan/masalahnya sama ke dalam satu berkas.
- 2) Untuk mengatur penyimpanan arsip secara logis dan sistematis.
- 3) Untuk memudahkan menemukan kembali arsip sehingga dapat dicapai penghematan waktu dan tenaga.

c. Sistem Klasifikasi Arsip

Berikut ini dikemukakan lima macam sistem klasifikasi pengarsipan, yaitu:

1) Klasifikasi menurut abjad (alphabetical classification)

Yaitu berkas-berkas yang berhubungan dengan nama (orang, perusahaan, lembaga, organisasi, dan sebagainya) disusun berdasarkan urutan abjad dari A sampai dengan Z.

2) Klasifikasi menurut perihal (Subject classification)

Yaitu berkas-berkas yang berhubungan dengan masalah dalam kantor dipisah-pisahkan, kemudian diberi kode dalam mengindeks.

Contoh: Kepegawaian

- Pengadaan
- Pengangkatan
- Mutasi

- Keuangan
- Gaji
- Pendapatan
- Pajak,dst

3) Klasifikasi menurut nomor (numerical classification)

Yaitu penataan berkas dengan memberikan nomor pada klasifikasi/kelompok masalah tertentu.

4) Klasifikasi menurut urutan tanggal/urutan waktu (chronological classification)

Yaitu penataan arsip berdasarkan urutan tanggal tanggal, bulan, tahun tanpa memperhatikan masalah berkas tersebut.

5) Klasifikasi menurut wilayah (geographical classification)

Yaitu penataan arsip berdasarkan nama wilayah (propinsi, kabupaten/kotamadya, kecamatan dan sebagainya).

Kemudian, dalam penataan arsip ini dibutuhkan peralatan dan perlengkapan untuk menata arsip secara rapi. Dalam pemilihan peralatan yang digunakan untuk penataan arsip harus disesuaikan dengan bentuk fisik arsip, serta kebutuhan untuk penemuan kembali.

Di dalam menentukan peralatan, menurut Boedi Martono, (1992: 35), perlu memperhatikan beberapa hal, sebagai berikut:

- 1) Arsip harus dapat diketemukan dengan mudah diambil dan ditempatkan kembali pada lokasinya.
- 2) Peralatan yang digunakan harus memperhatikan sifat arsip sehingga keamanan informasinya terjamin, seperti untuk menyimpan arsip yang bernilai guna tinggi, arsip rahasia, arsip sangat rahasia dan lain sebagainya.
- 3) Peralatan harus disesuaikan dengan bentuk dan ukuran file arsip.
- 4) Peralatan yang digunakan harus memperhatikan pertumbuhan akumulasi yang tercipta.

Dari uraian tersebut diatas peralatan yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

1) Guide

Guide atau sekat adalah alat yang digunakan sebagai batas atau petunjuk antara pokok masalah (primer) dengan rinciannya (sekunder dan tersier). (Boedi Martono, 1994 : 38)

2) Folder

Folder adalah map tempat penyimpanan arsip sehingga arsip dapat terhimpun dalam suatu wadah baik secara seri, rubrik maupun dosier. Pada folder terdapat tab, yaitu bagian yang menonjol untuk mencantumkan titel dan kode klasifikasi (Kantor Arsip Daerah, 1996).

3) Filling Cabinet

Filling cabinet adalah tempat untuk menyimpan arsip dinamis aktif di dalam susunan sekat dan folder secara vertikal dalam laci-lacinya. Dimana penyusun selalu mengawali dari laci bagian atas kebawah.

4) Rak Terbuka

Penggunaan rak lebih mudah dibandingkan menggunakan filling cabinet karena tidak perlu membuka laci sebagaimana pada filling cabinet (Boedi Martono, 1992: 39).

5) Rotary (Alat Penyimpan Berputar)

Alat penyimpan arsip secara berputar. Alat ini dapat digerakkan secara berputar sehingga dalam penempatan dan penemuan kembalinya tidak makan tenaga. Keuntungan lain yaitu menghemat tempat dibanding dengan filling cabinet ataupun rak terbuka.

5. Tahapan dalam Penataan Arsip

Agar pekerjaan penataan dapat berjalan lancar, mudah dan tepat, menurut Ig Wursanto (1989: 177) perlu melakukan beberapa langkah:

- a. Memisah-misahkan arsip
- b. Meneliti arsip yang akan disimpan
- c. Mengklasifikasi
- d. Mengindeks
- e. Menyiapkan lembar tunjuk silang
- f. Menyusun arsip-arsip yang akan disimpan
- g. Memasukkan atau menyimpan arsip

Sedangkan menurut Zulkifli Amsyah (2003 : 64) langkah penataan adalah sebagai berikut:

- a. Memeriksa
- b. Mengindeks
- c. Memberi tanda atau kode
- d. Menyortir
- e. Meyimpan

Dari sekian prosedur tersebut, dapat diurutkan prosedur/tahapan dalam penataan arsip secara rinci, yakni:

- a. Penerimaan arsip
- b. Pemilahan arsip dan non arsip
- c. Pemberkasan/pengelompokan arsip
- d. Pendeskripsian
- e. Manuver kartu deskripsi arsip
- f. Pemberian nomor definitif pada kartu deskripsi arsip
- g. Manuver fisik arsip/berkas dan pemberian nomor berkas
- h. Entry data
- i. Pembungkusan dan penempatan arsip dalam boks
- j. Pelabelan boks arsip
- k. Penataan arsip di rak arsip/roll o pack
- l. Pembuatan daftar pencarian arsip (membuat indeks atau katalog).

6. Penyimpanan dan Penemuan Kembali Dokumen Kantor

a. Proses Penyimpanan Surat

Sebelum surat disimpan terlebih dahulu surat tersebut harus :

- 1) Memeriksa kelengkapannya

Surat atau dokumen yang akan disimpan seharusnya diperiksa terlebih dahulu apakah surat itu sudah layak disimpan atau belum.

- 2) Mengindeks

Mengindeks adalah proses penentuan judul dari sebuah surat atau dokumen untuk kepentingan penyimpanan.

- 3) Memberi Kode

- 4) Menyortir

Untuk mempermudah penempatan surat dalam tempat penyimpanan sehingga mudah untuk dicari.

- 5) Ditempatkan sesuai dengan sistem yang digunakan (penyimpanan surat)

Dengan adanya proses penyimpanan yang teratur dan baik, surat atau dokumen kantor yang diperlukan atau dibutuhkan kembali dapat ditemukan dengan cepat, karena cukup dengan melihat kode klasifikasi tentang surat yang dibutuhkan dan melihat kartu indeks sesuai dengan sistem yang digunakan.

b. Proses Penemuan Kembali Surat

Ada prosedur penyimpanan yang dapat dilakukan dengan langkah-langkah:

- 1) Mencari kartu indeks
- 2) Melihat pada kartu indeks kode penyimpanannya, kemudian mencari lagi kartu indeks setelah ditemukan kode penyimpanannya maka langkah selanjutnya adalah mencari surat dalam map sesuai dengan judul yang dikehendaki.

Untuk menemukan kembali surat, perlu ditunjang oleh beberapa faktor, antara lain sebagai berikut :

- 1) Kesederhanaan, sistem penemuannya yang dipilih harus mudah. Maksudnya agar dapat dengan mudah dimengerti.
- 2) Ketepatan penyimpanan surat, sistem yang disimpan harus tepat cara penyimpanannya berdasarkan sistem yang digunakan sehingga memudahkan untuk penemuan kembali.
- 3) Menjamin Keamanan, surat yang disimpan harus terhindar dari kerusakan pencurian atau bahaya lain.
- 4) Memenuhi Persyaratan Ekonomis, maksudnya penyimpanan yang dilakukan harus memanfaatkan ruangan kantor yang ada serta peralatan dan biaya yang tersedia.
- 5) Penempatan Strategis, tempat penyimpanannya harus mudah dicapai oleh setiap unit, sehingga tidak memerlukan waktu dan tenaga yang banyak.
- 6) Sistem yang dilakukan harus fleksibel, sehingga dapat dengan mudah dikombinasikan bila ada perubahan untuk penyempurnaan atau perbaikan.
- 7) Petugas harus memahami pengetahuan yang baik, tentang cara penyimpanan dan penemuan kembali surat.

c. Penyusutan Arsip

Tidak semua arsip bernilai abadi, sedangkan kemampuan kantor termasuk ruang arsip sangatlah terbatas, untuk itu diperlukan adanya penyusutan. Penyusutan arsip adalah kegiatan pengurangan arsip dengan jalan:

- 1) Pemindahan arsip inaktif dari unit pengolah ke unit ke-arsipan.

2) Memusnahkan (penghapusan) arsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3) Menyerahkan arsip statis kepada arsip nasional

Tujuan penyusutan arsip adalah sebagai berikut :

- 1) Mendayagunakan arsip dinamis sebagai berkas kerja atau sebagai referensi.
- 2) Menghemat ruangan, peralatan, dan perlengkapan.
- 3) Mempercepat penemuan kembali arsip.
- 4) Menyelamatkan bahan bukti.

Untuk menyusutkan arsip dibutuhkan jadwal Referensi Arsip atau daftar retensi arsip, yaitu suatu daftar yang berisi tentang jangka waktu simpan beserta penetapan pemusnahan arsip dan penyimpanan secara permanen. Kegunaan jadual retensi arsip adalah:

d. Kegunaan Administratif

- 1) Untuk memisahkan antara arsip aktif dengan arsip inaktif.
- 2) Memudahkan pencarian arsip aktif.
- 3) Menghemat ruangan, perlengkapan dan biaya.

Dalam prakteknya, ada beberapa kesalahan umum yang terkadang dilakukan dalam korespondensi dan penataan arsip, yaitu:

- 1) Menggunakan sistem klasifikasi yang salah
- 2) Organisasi yang tidak baik dan perumusan tanggung jawab dan otoritas yang tidak jelas
- 3) Pegawai-pegawai yang tidak cakap dan tidak sesuai
- 4) Tidak ada prosedur kearsipan tertentu
- 5) Tidak ada penentuan waktu yang direncanakan untuk menyimpan atau memusnahkan surat-surat
- 6) Ruang dan perlengkapan tidak cukup untuk tujuan
- 7) Kurang adanya pengawasan terhadap surat-surat yang dipinjam dan dikembalikan.

C. Macam-macam Surat dan Bahasa Surat

1. Macam-macam Surat

Dalam kehidupan sehari-hari terdapat bermacam-macam surat yang beredar baik antar organisasi, antar instansi maupun antar perusahaan. Dalam hal-hal tertentu jelas ada perbedaan-perbedaan,

baik asal surat, sifat surat, tujuan, cara pembuatan, cara pengiriman dan lain sebagainya.

Jenis-jenis surat dapat ditinjau dari beberapa segi sebagai mana diuraikan berikut ini:

a. Berdasarkan Sifat Surat

Berdasarkan sifatnya surat dapat digolongkan menjadi tiga jenis

1) Surat Pribadi

Adalah surat-surat yang bersifat kekeluargaan, surat-surat yang berisi masalah keluarga, baik tentang kesehatan, keuangan keluarga, dan sebagainya,

2) Surat Dinas/Resmi

Alat komunikasi tertulis untuk menyampaikan berita/informasi yang berisi tentang hal-hal yang berhubungan dengan kedinasan/kegiatan dinas sebuah instansi pemerintah.

3) Surat Niaga

Adalah surat-surat yang berisi soal-soal perdagangan yang dibuat oleh perusahaan yang dikirimkan kepada para pelanggan.

b. Berdasarkan Wujud Surat

1) Kartu Pos

Kartu pos adalah blangko yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia atau instansi lain yang telah diberi izin oleh PT Pos Indonesia untuk mencetaknya asal sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan PT Pos Indonesia.

Kartu pos biasanya dibuat dengan menggunakan kertas karton yang berukuran 15 cm x 10 cm. Kartu pos mempunyai dua bagian yaitu:

- Bagian depan atau muka untuk menulis nama atau alamat pengirim serta penerima.
- Bagian belakang untuk menulis berita-berita yang disampaikan.

2) Warkat Pos

Adalah sehelai kertas yang telah dicetak dengan memakai lambing dan petunjuk penulisan berita, yang dikeluarkan oleh PT Pos Indonesia atau instansi yang telah diberi izin.

Warkat pos dapat dilipat-lipat sehingga lipatan luar dapat dipakai menulis nama dan alamat pengirim serta penerima. Bagian lipatan dalam untuk menulis berita-berita yang akan disampaikan.

Surat dengan memakai warkat pos bertujuan bertujuan untuk surat yang bersifat keluarga, yang isinya berita yang panjang-panjang, yang bersifat rahasia keluarga, bukan keperluan dinas atau bersifat resmi.

3) Surat Bersampul

Adalah surat-surat yang isinya atau beritanya ditulis pada kertas lain, kemudian kertas surat tersebut dimasukkan ke dalam sampul atau amplop.

4) Surat Kilat

Surat kilat adalah surat yang pemberangkatan dan pengantarannya diutamakan dari surat biasa. Diusahakan bahwa surat itu harus sampai dalam 1 x 24 jam. Cara pengiriman dapat dilakukan dengan hanya member perangkoyang telah ditentukan oleh Peru Pos dan Giro yang lebih mahal dari perangkoyang surat biasa.

5) Surat Terbuka dan Surat Tertutup

Surat Terbuka adalah surat-surat yang isinya dapat dibaca oleh umum. Misalnya surat dari pembaca untuk sebuah instansi melalui redaksi surat kabar, majalah, tabloid dan sebagainya.

Surat Tertutup adalah surat-surat yang dikirimkan kepada alamat tertentu dan isinya tidak boleh diketahui orang lain.

6) Memorandum dan Data Nota Memorandum

Memorandum dan Data Nota Memorandum adalah satu alat komunikasi berupa surat-surat dilingkungan dinas yang penyampaianannya tidak resmi dan digunakan secara intern (didalam lingkungan sendiri).

7) Telegram

Telegram adalah suatu alat komunikasi dengan cara menyampaikan berita-berita melalui radio atau alat telegraf mengenai sesuatu hal yang perlu mendapat penyelesaian dengan cepat.

c. Berdasarkan Keamanan isinya

1) Surat Sangat Rahasia

Surat Sangat Rahasia adalah surat-surat yang biasanya digunakan untuk surat-surat yang berhubungan dengan keamanan negara atau surat-surat yang berupa dokumen negara, sehingga bila surat ini jatuh ketangan yang tidak berhak maka akan membahayakan masyarakat atau bangsa dan negara.

2) Surat Rahasia

Surat Rahasia adalah surat-surat yang isinya harus dirahasiakan atau tidak boleh dibaca oleh orang lain, karena kalau jatuh ketangan orang yang tidak berhak akan merugikan perusahaan atau instansi tersebut.

3) Surat konfidensial

Surat konfidensial adalah surat-surat yang termasuk surat rahasia karena isinya tidak boleh diketahui oleh orang lain, cukup diketahui oleh pejabat yang bersangkutan karena kalau jatuh kepada orang yang tidak berhak akan mencemarkan nama baik orang tersebut.

d. Surat Berdasarkan Proses Penyelesaiannya

1) Surat Sangat Segera atau surat kilat

Surat yang harus dikirimkan dengan sangat segera atau kilat adalah surat yang harus ditangani secepat mungkin pada kesempatan yang pertama, karena surat ini harus segera dikirimkan secepatnya sebab penerima harus cepat menanggapi dan menyelesaikannya.

2) Surat Segera

Surat Segera adalah surat yang secepatnya diselesaikan tetapi tidak perlu pada kesempatan yang pertama dan segera dikirimkan supaya mendapat tanggapan dan penyelesaiannya dari pihak penerima.

3) Surat Biasa

Surat Biasa adalah surat yang tidak perlu tergesa-gesa untuk penyelesaian karena tidak perlu mendapat tanggapan yang secepatnya dari penerima.

e. Jenis Surat berdasarkan jumlah penerima surat.:

- 1) Surat perorangan, yaitu surat yang dikirim kepada seseorang atau satu organisasi tertentu.
- 2) Surat edaran, yaitu surat yang dikirim kepada beberapa pejabat atau beberapa orang tertentu.
- 3) Surat pengumuman, yaitu surat yang ditujukan kepada sejumlah orang atau pejabat sekaligus.

f. Jenis Surat berdasarkan Tujuan Penulisan

Berdasarkan tujuan penulisannya, surat dapat berupa surat pemberitahuan. Surat perintah, surat permohonan, surat peringatan,

surat panggilan, surat pengantar, surat keputusan, surat laporan, surat perjanjian, surat penawaran, dan sebagainya.

g. Berdasarkan ruang lingkup sasarannya

Berdasarkan ruang lingkup sasarannya surat terbagi atas surat intern dan surat ekstern.

2. Bahasa Surat

a. Memahami Bahasa Surat

Agar dapat dimengerti maksud dan tujuan surat secara jelas, harus disusun dengan menggunakan bahasa yang relatif singkat.

Sebelum menulis surat hendaknya dipertimbangkan sebaik mungkin, baik penyusunan kalimat, arti maupun ketepatan penggunaan kata-kata. Hindari pemakaian kata-kata yang kurang tepat serta jangan menyinggung perasaan orang yang dikirim surat. Bahasa yang digunakan harus benar atau baku sesuai dengan kaidah bahasa Indonesia, baik tentang ejaan, pemilihan kata, bentuk kata, maupun kalimat.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan bahasa surat adalah sebagai berikut.

- 1) Hindari kalimat yang panjang dan berbelit-belit
- 2) Gunakan kata-kata dan istilah yang sudah lazim dipakai
- 3) Tempatkan tanda baca dengan tepat
- 4) Gunakan ejaan yang benar
- 5) Gunakan singkatan yang umum dipakai

Salah satu syarat agar surat dikatakan baik kalau jelas dan sopan, hal itu akan dapat dicapai kalau kita menggunakan bahasa praktis. Bahasa praktis, maksudnya adalah:

- 1) Menggunakan kata yang minim, dapat dimengerti asrtnya oleh penulis surat;
- 2) Penulis mampu menggunakan kata tersebut
- 3) Kata yang dipergunakan sederhana, umum, bukan kata daerah, asing, dan lain-lain.

Selain sebuah keharusan mempergunakan bahasa praktis keberhasilan suatu surat juga dipengaruhi oleh gaya bahasa. Dalam surat menyurat gaya bahasa sangat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

- 1) Kedudukan penulis surat terhadap yang dikirim surat.
- 2) Persoalan yang akan dikemukakan di dalam surat, misalnya: intruksi, pemberitahuan, permohonan dan sebagainya.

b. Bahasa surat haruslah efektif

Untuk itu bahasa surat haruslah logis, wajar, hemat, cermat, sopan dan menarik. Sedapat mungkin dihindari pemakaian kata-kata asing yang sudah ada padanannya dalam bahasa Indonesia. Bahasa efektif ialah bahasa yang secara tepat dapat mencapai sasarannya. Bahasa efektif dapat dikenali dari pemakaian bahasa yang:

1) Sederhana

Sederhana berarti bersahaja, lugas, mudah, tidak berbelit-belit, baik tentang pemakaian kata-katanya maupun kalimatnya. Untuk itu hendaklah dipakai kata-kata yang biasa dan lazim

2) Ringkas

Kalimat yang ringkas umumnya lebih tegas dan mudah dipahami sedangkan kalimat yang panjang biasanya lemah dan kabur serta tidak cepat dipahami maksudnya.

3) Jelas

Jelas berarti tidak samar-samar, tidak meragukan, tidak mendua makna atau tidak menimbulkan salah paham.

4) Sopan

Dalam surat-surat resmi bahasa sopan itu dapat dicapai dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a) Kalimat bervariasi
- b) Menggunakan kata-kata yang sopan atau halus
- c) Menggunakan kata sapaan atau kata ganti
- d) Menggunakan kata-kata resmi (bukan kata sehari-hari)

5) Menarik

Menarik berarti dapat membangkitkan perhatian, tidak membosankan dan dapat mengesankan pada angan-angan pembaca.

Hal penting lainnya yang perlu diperhatikan adalah:

- a) Memahami kedudukan masalah yang dikemukakan.
 - b) Memahami peraturan-peraturan yang berkaitan dengan masalah itu.
 - c) Mengetahui posisi dan bidang tugasnya.
- Hal-hal lainnya yang berkaitan dengan ketatausahaan.

3. Penggolongan Surat

Jenis-jenis surat dapat digolongkan menurut wujud, pemakaian, banyaknya sasaran yang dituju, isinya sifatnya dan proses penyelesaiannya. Untuk itu penggolongan surat dapat dibedakan berdasarkan:

a. Menurut Wujud Surat

Surat, menurut wujudnya, dapat digolongkan, kepada:

- 1) Surat biasa atau bersampul, adalah surat yang ditulis di atas kertas yang biasanya dimasukkan ke dalam sampul yang akan dikirimkan.
- 2) Memo dan nota, adalah surat yang dipakai secara intern dalam suatu organisasi. Memo dan note dipergunakan untuk meminta atau memberi informasi serta petunjuk antar pejabat kantor.
- 3) Kartu pos, adalah benda pos berbentuk kartu berukuran 10×15 cm atau 15×20 cm yang dipakai apabila isi surat itu singkat dan tidak rahasia.
- 4) Warkat pos, adalah surat yang wujudnya berupa gabungan sampul dan kertas surat. Warkat pos digunakan apabila isi surat lebih panjang dari kartu pos. Isinya hanya boleh dibaca oleh orang yang berhak yaitu yang tercantum pada alamat surat
- 5) Telegram, adalah surat yang ditulis pada blanko telegram yang berisi pokok-pokok singkat permasalahan.
- 6) Surat tanda bukti, adalah surat berbentuk formulir yang dipakai sebagai tanda bukti keabsahan aktivitas antara dua pihak, misalnya kuitansi, faktur, tanda terima, kartu identitas, dan sebagainya.

b. Menurut Sifat Isinya

Surat, menurut sifat isinya, dapat digolongkan, kepada:

- 1) Surat pribadi, adalah surat yang dibuat seseorang yang isinya menyangkut kepentingan pribadi.
- 2) Surat dinas, adalah surat yang dibuat dan dikeluarkan oleh suatu lembaga baik pemerintah maupun swasta dan di tandatangani oleh pejabat atau yang mewakilinya.

BAB 9

PENATAAN PERLENGKAPAN KANTOR

Bukan kantor namanya kalau tidak ada peralatan kantor di dalamnya. Keberadaan peralatan kantor di kantor bukanlah hanya untuk sekedar kebutuhan sekunder atau hanya sekedar “pemanis” desain ruangan saja. Sedikit saja ada kerusakan pada peralatan kantor tersebut seperti mesin fotokopi, mesin fax, mesin hitung uang, dsb, jadilah orang-orang di dalamnya kalang kabut mencari pengganti sementara, bahkan jika mereka harus menyewa jasa pihak lain untuk mendapatkannya. Kerusakan atau ketiadaan peralatan kantor bukan hanya masalah bagi karyawan di dalam kantor tersebut, tetapi juga suatu masalah bagi perusahaan itu sendiri.

Coba bayangkan apa jadinya kalau mesin fax rusak sedangkan ada invoice yang harus dikirim, mesin fotokopi rusak sedangkan ada arsip jual beli yang harus ditandatangani, atau malah computer rusak sedangkan semua transaksi terkomputerisasi disana. Semua kegiatan pada perusahaan itupun menjadi berantakan bukan main. Andaipun terlaksana semua pun berjalan dengan sangat lambat. Pertanyaannya, apakah pembeli atau pelanggan anda dapat menerima penurunan pelayanan seperti ini?

Melihat betapa pentingnya peralatan kantor, maka baiklah jika anda memilih semua yang terbaik untuk peralatan kantor anda. Tidak perlu peralatan kantor dengan harga yang menguras kas kantor setiap tahunnya, cukup pelajari peralatan apa yang perusahaan anda butuhkan, cari sebanyak mungkin informasi mengenai brand atau merek di pasar furniture kantor, lihat-lihat toko mana yang memiliki kredibilitas tinggi untuk menyediakannya untuk anda, dan terakhir bandingkanlah toko mana yang terbaik untuk menjadi supplier. Boleh juga jika anda menjalin kerjasama dengan toko pilihan anda sebagai

pelanggan tetap, dengan begitu anda akan mendapatkan kualitas terbaik dengan penawaran terbaik pula.

Kantor merupakan tempat diselenggarakannya kegiatan menangani informasi, menangani informasi mulai dari menerima, mengumpulkan, mengola, menyimpan sampai mengeluarkan dan mendistribusikan informasi. Oleh karena itu perlengkapan dan inventaris kantor mempunyai peranan penting bagi setiap instansi pemerintah maupun swasta, untuk menangani berbagai informasi dikantor tersebut.

Aktivitas kerja sekretaris menitikberatkan pada pekerjaan kantor atau perusahaan. Maka perlengkapan kantor dan inventaris kantor sangat berfungsi dalam membantu kelancaran aktivitas dan kegiatan kantor baik di instansi pemerintah maupun swasta. Jika dalam suatu instansi pemerintah maupun swasta kekurangan perlengkapan dan inventaris kantor maka aktivitas dan kegiatan kantor akan terganggu. The Liang Gie (1992) mengatakan bahwa perlengkapan kantor dapat berupa peralatan kantor, perabot kantor, hiasan kantor, dan persediaan kantor sedangkan inventaris kantor merupakan sebuah daftar yang memuat nama-nama barang milik instansi tersebut.

Proses perlengkapan dan inventaris kantor artinya penyelenggaraan mengenai kebutuhan, penyediaan, penggunaan alat, benda, tempat dan fasilitas lainnya dan semua kebutuhan tersebut digunakan dalam kerangka untuk membantu kelancaran dalam melaksanakan aktifitas kantor. Sehubungan dengan perlengkapan kantor, perlu diperhatikan khususnya kebutuhan perlengkapan kerja, standarisasi dan perincian benda-benda, proses pembelian benda-benda serta pembayaran, prosedur pemakaian benda baik permintaan maupun pengeluaran, pencatatan dan pengurusan harta benda, teknik menyimpan dan merawat harta benda, pemeliharaan gudang dan pengangkutan benda-benda, karena ini berhubungan dengan perlengkapan (bekal) kantor untuk membantu kelancaran aktifitas dan kegiatan kantor.

A. Konsep Perlengkapan Kantor

1. Pengertian Perlengkapan Kantor (Office Equipment)

Perlengkapan kantor adalah barang-barang yang digunakan untuk menghasilkan suatu pekerjaan kantor sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan kantor tidak akan tercapai tanpa adanya perlengkapan kantor.

Perlengkapan kantor yang baik, akan memperlancar suatu proses suatu pekerjaan sehingga pencapaian tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2001), Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan; alat. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Antara sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditujukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan untuk benda-benda yang tidak bergerak.

Peralatan kantor adalah segenap alat yang dipergunakan dalam pekerjaan tata usaha. Menurut The Liang Gie, (1988), "peralatan kantor adalah benda-benda yang dipakai habis dalam pelaksanaan sehari-hari oleh pegawai tata usaha."

Dengan demikian peralatan kantor berarti sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan."

Jadi dapat dikatakan bahwa peralatan kantor merupakan suatu media dalam mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan peralatan kantor adalah suatu sarana dan prasarana yang dapat memperlancar atau mempercepat

Perencanaan kantor yang baik, memerlukan pertimbangan dalam memilih jenis-jenis perlengkapan kantor (*office equipment*) yang meliputi perbekalan kantor, mesin-mesin kantor, peralatan kantor, perabot kantor, interior kantor, atau hiasan kantor, berdasarkan urutan pekerjaan dan kecakapan yang diperlukan. Oleh karena itu, pengetahuan kantor sangat penting sebagai dasar menyusun perencanaan kantor.

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa kegunaan perlengkapan kantor yaitu:

- a. Untuk menunjang aktivitas pekerjaan kantor;
- b. Mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan kegiatan kantor;
- c. Memperoleh hasil yang lebih maksimal, baik, dan memuaskan;
- d. Sebagai asset dan pelengkap kantor.

2. Jenis-Jenis Perlengkapan Kantor

Perlengkapan kantor mencakup semua barang yang diperlukan, baik barang bergerak maupun barang tidak bergerak, sebagai sarana pendukung pelaksanaan tugas.

a. Barang Bergerak

Barang bergerak dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

- 1) Barang habis pakai adalah barang-barang yang hanya dapat digunakan satu kali pakai. Hal ini mengandung arti bahwa benda itu tidak selalu harus habis tanpa meninggalkan bekas dalam pemakaiannya. Misalnya: kertas, karet penghapus, pensil, karbon, map (*stopmap*), tinta, blangko surat, dan sebagainya.
- 2) Barang tidak habis pakai adalah barang-barang yang dapat digunakan berulang kali dan tahan lama dalam pemakaiannya. Misalnya: mesin tik, pelubang kertas, gunting, *hecter*, pesawat telepon, lemari, arsip, OHP (*over head projector*), dan sebagainya.

b. Barang Tidak Bergerak

Barang tidak bergerak, misalnya tanah, gedung, dan bangunan.

3. Istilah-Istilah Perlengkapan Kantor

Ada beberapa istilah yang berkenaan dengan perlengkapan kantor, yaitu sebagai berikut.

a) Bekal kantor (*office supplies*)

Bekal kantor (*office supplies*) adalah benda-benda yang akan habis dalam pemakaiannya sehari-hari di kantor. Benda-benda tersebut pada umumnya digunakan untuk keperluan tulis-menulis, yang dalam pelaksanaan kerja sehari-hari banyak dipakai dan biasanya tidak tahan lama. Misalnya: kertas, karbon, pita, mesin tik, dan sebagainya.

b) Mesin-mesin Kantor (*office machine*)

Mesin-mesin kantor (*office machine*) adalah segenap alat yang digunakan untuk menghimpun, mencatat, dan mengolah bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan tata usaha yang bekerja secara mekanik, elektronik, dan magnetik.

c) Peralatan Kantor (*office appliances*)

Peralatan kantor (*office appliances*) adalah segenap alat yang dipergunakan dalam pekerjaan tata usaha. Misalnya : peralatan kantor terdiri atas mesin-mesin kantor dan alat-alat bukan mesin atau alat tulis kantor (ATK).

d) Perabot kantor (office furniture)

Perabot kantor (*office furniture*) adalah benda-benda kantor yang pada umumnya terbuat dari kayu yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas tata usaha. Misalnya: meja, kursi, lemari, dan sebagainya.

e) Perabot kantor tempelan (office fixture)

Perabot kantor tempelan (*office fixture*) adalah perabot kantor yang telah melekat (menjadi satu) dengan bangunan lain dalam kantor. Misalnya: lemari yang telah jadi satu dengan gedung, rak-rak yang menempel di dinding.

f) Hiasan kantor (office ornament)

Hiasan kantor (*office ornament*) adalah benda-benda di kantor yang pada umumnya untuk menambah suasana yang menyenangkan di kantor. Misalnya: gambar-gambar atau foto-foto, dekorasi, pot-pot, dan vas bunga.

g) Pesawat Kantor

Pesawat kantor adalah semua mesin komunikasi yang berfungsi sebagai alat untuk mengadakan komunikasi. Misalnya: interkom, telepon, faksimile, *handphone*, dan sebagainya.

h) Alat bantu Peraga

Alat bantu peraga adalah alat yang dipergunakan untuk membantu kelancaran komunikasi antara penyaji dengan pendengar. Misalnya: *tape recorder*, *video tape recorder*, *televise*, dan sebagainya.

Untuk lebih jelas, berikut beberapa uraian tentang berbagai istilah perlengkapan kantor.

a. Perbekalan Tata Usaha**1) Pengertian perbekalan tata usaha**

Perbekalan tata usaha adalah semua perbekalan ataupun peralatan yang berupa barang-barang kantor yang diperlukan untuk menunjang lancarnya pekerjaan kantor dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

2) Jenis-Jenis Perbekalan Tata Usaha

Menurut *The Liang Gie*, dalam bukunya *Administrasi Perkantoran Modern*, bahwa segenap perbekalan tata usaha itu dikelompokkan ke dalam jenis-jenis barang sebagai berikut.

- a) Barang lembaran, misalnya kertas, karton, dan berkas.
- b) Barang bentuk lainnya, misalnya lem, karet penghapus, dan tinta.
- c) Alat tulis kantor (ATK), misalnya pensil, pulpen, dan cap nomor.
- d) Alat keperluan lainnya, misal alat pencabut jepitan kawat, mistar, dan bantalan cap.
- e) Mesin kantor, misalnya mesin tik, mesin hitung, dan mesin stensil.
- f) Perabot kantor, misalnya meja, lemari, dan peti besi.
- g) Perlengkapan lainnya, misalnya lampu permadani, kipas angin, dan AC.

Jadi, dengan menatausahakan berbagai barang perbekalan tersebut, terciptalah benda-benda hasil kerja yang dapat berbentuk warkat, formulir, laporan, surat, arsip, dokumen, buku, dan benda keterangan lainnya.

b. Mesin-mesin Kantor

1) Pengertian mesin-mesin kantor

Sebagaimana telah dikemukakan di atas, mesin perkantoran (*office machine*) adalah segenap alat yang dipergunakan untuk mencatat, mengirim, menggandakan, dan mengolah bahan keterangan yang bekerja secara mekanis, listrik, elektronik, magnetik, atau secara kimiawi.

The Liang Gie (1988), menyatakan bahwa dalam dunia modern dengan perkembangan teknologi yang luar biasa dewasa ini, pekerjaan kantor dapat dikatakan mengalami perubahan corak dan sifat.

2) Macam-macam mesin kantor

Macam-macam mesin perkantoran sangat banyak dan tentu akan terus bertambah dan menjadi lebih canggih atau modern sejalan dengan kemajuan teknologi. Adapun macam-macam mesin yang umum antara lain:

- a) Mesin tik (*typewriter*);
- b) Mesin dikte (*dictating machine*);
- c) Mesin hitung (*calculating machine*);
- d) Mesin keperluan surat-menyurat (*mailing equipment*);
- e) Mesin pengganda warkat (*duplicator/copier*);
- f) Mesin komunikasi (*communication equipment*).

Perangkat mesin yang telah memasuki kantor-kantor modern ialah komputer. Computer dapat melakukan pengolahan aneka data dan prosesor perkataan untuk melakukan produksi berbagai warkat, yang semuanya itu secara serba otomatis dan luar biasa cepat.

c. Peralatan Kantor

1) Pengertian peralatan kantor (*office equipment/office supplies*)

Peralatan kantor adalah segenap alat yang dipergunakan dalam pekerjaan tata usaha. Menurut The Liang Gie, (1988), "Peralatan kantor (*office supplies*) adalah benda-benda yang dipakai habis dalam pelaksanaannya sehari-hari oleh pegawai tata usaha". Adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "Peralatan kantor berarti sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan." Jadi, peralatan atau media kantor juga berfungsi sebagai syarat atau upaya untuk mencapai sesuatu.

2) Macam-macam Peralatan Kantor

Peralatan kantor terdiri atas mesin-mesin kantor (*office supplies*) dan alat-alat bukan mesin.

a) Macam-macam peralatan yang bukan mesin kantor, menurut *Leffing Well* dan *Robinson* yaitu:

- (1) Bak surat (*desk tray*);
- (2) Kalender meja (*desk calendar*);
- (3) Mistar (*ruler*);
- (4) Pena (*pen*);
- (5) Tangkai pena (*pen holder*);
- (6) Pensil (*pencil*);
- (7) Pensil berwarna (*colored pencil*);
- (8) Penghapus pensil (*eraser*);
- (9) Kertas-kertas isap (*blotters*);
- (10) Gunting (*shear*);
- (11) Penjepret kawat (*stapler*);
- (12) Bak untuk jepitan-jepitan kertas (*tray for paperclips*);
- (13) Bak untuk jarum-jarum (*tray for spins*);
- (14) Bak untuk karet-karet gelang (*tray for rubber bands*);
- (15) Berkas-berkas jepitan (*binders*);
- (16) Cap tanggalan (*band dater*);

- (17) Bantalan cap (stamp pad);
- (18) Blangko-blangko formulir permintaan keperluan tulis-menulis (stationery requisitions).
- b) Macam-macam peralatan yang termasuk mesin-mesin kantor yaitu:
 - (1) Mesin kartu berulang (*punched card machines*);
 - (2) Mesin jumlah (*adding machines*);
 - (3) Mesin hitung (*calculating machines*);
 - (4) Mesin tulis (*typewriter*);
 - (5) Mesin pengganda (*reproducing machines*);
 - (6) Mesin label (*labeling machines*);
 - (7) Mesin pembuka sampul surat (*letter openers*);
 - (8) Mesin penomor (*numbering machines*);
 - (9) Mesin penghimpun lembar stensil (*collator*);
 - (10) Mesin pelipat surat dan pemasuk sampul (*folding machine and mail inserter*);
 - (11) Mesin perekam (*tape recorder, dictaphone, transcriber*);
 - (12) OHP (*over head Projector*);
 - (13) Mesin fotokopi.

d. Perabot Kantor

1) Pengertian Perabot Kantor

Perabot kantor, dalam bahasa inggris disebut *office furnishings* atau *office furnitures*, adalah benda-benda kantor yang pada umumnya terbuat dari kayu, yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas tata usaha.

The Liang Gie, (1988), dalam bukunya *Kamus Administrasi Perkantoran*, mengemukakan bahwa perbekalan kantor merupakan jenis perbekalan tata usaha yang terbuat dari kayu atau metal, yang mempunyai susunan (misalnya pintu-pintu atau laci-laci) dan diam di tempat.

Perabot-perabot umumnya dipergunakan sebagai alas tempat kerja atau ruang tempat penyimpanan, seperti meja tulis atau lemari arsip.

2) Macam-macam perabot kantor

Dua macam perabot kantor yang pasti dimiliki dan paling banyak dipergunakan di setiap kantor yaitu meja tulis (termasuk pula meja tik)

dan kursinya. Oleh karena itu, meja dan kursi kerja perlu mendapat penelaahan secukupnya terutama mengenai segi ukuran, bentuk, dan pertaliannya dengan luas lantai yang perlu disediakan.

Panjang : 180 cm

Lebar : 78 cm

Tinggi : 72 cm

Macam-macam perabot yang paling utama untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan kantor antara lain:

- a) Meja tulis, meja mesin tik, dan computer;
- b) Kursi;
- c) Lemari yang dapat dikunci;
- d) Rak buku/arsip;
- e) Box, peti kayu.

e. Interior Kantor atau Hiasan Kantor

Salah satu faktor yang tidak kalah pentingnya dalam perbekalan kantor ialah interior kantor. Interior atau hiasan dapat menciptakan suasana kantor yang nyaman, indah dan serasi. Lingkungan atau ruangan kantor yang dihiasi dengan hiasan yang menarik ditata sedemikian rupa, dapat membuat orang tertarik dan betah berada di kantor.

Dengan demikian, perbekalan kantor yang berkaitan dengan interior, diantaranya:

- 1) Hiasan atau lukisan dinding (gambar atau lukisan);
- 2) Bunga-bunga;
- 3) Akuarium;
- 4) Lampu-lampu hias;
- 5) Kolam;
- 6) Taman;
- 7) Benda-benda lain yang dapat mendukung kenyamanan sebuah kantor.

f. Pesawat kantor

1) Pengertian pesawat kantor

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, saat ini komunikasi dalam kantor lebih banyak menggunakan peralatan atau mesin komunikasi. Penggunaan peralatan atau mesin komunikasi, akan membuat komunikasi berlangsung lebih cepat dan

efisien. Peralatan atau mesin-mesin komunikasi yang ada dalam kantor inilah yang disebut dengan pesawat kantor. Jadi, pesawat kantor adalah semua mesin komunikasi yang berfungsi sebagai alat untuk mengadakan komunikasi, baik di lingkungan sendiri maupun dengan lingkungan di luar kantor.

Keuntungan adanya pesawat komunikasi dalam kantor di antaranya sebagai berikut:

- a) Penyampaian komunikasi dapat dilakukan secara cepat dan efisien;
- b) Menghemat tenaga dalam pelaksanaan tata hubungan di luar kantor;
- c) Meningkatkan produktivitas kerja;
- d) Mempercepat proses pekerjaan.

2) Jenis-jenis pesawat kantor

Jenis-jenis atau macam-macam pesawat komunikasi di antaranya sebagai berikut.

- a) Interkom;
- b) Telepon;
- c) *Handphone*;
- d) *Switch board*;
- e) *Loudspeaking telephone*;
- f) *Telephone autoteling machine*;
- g) *Dictaphone*;
- h) Teleks;
- i) Faksimile.

g. Alat bantu peraga (audio visual aids)

Guna membantu memperlancar komunikasi yang diadakan dalam suatu rapat atau pertemuan, diperlukan alat bantu. Seseorang perlu memahami dan hendaknya dapat memilih alat bantu yang dibutuhkan sesuai dengan sasaran yang diinginkan.

1) Pengertian Alat Bantu Peraga

Audio visual aids atau alat bantu peraga terdiri atas tiga kata yang masing-masing memiliki makna tersendiri.

Audio : berasal dari kata *audible* yang berarti kedengaran. Kemudian, istilah audio ini dapat diartikan sebagai pengalaman dari hasil pendengaran.

Visual : berasal dari kata *visible* yang berarti kelihatan. Kemudian, istilah ini dapat diartikan pengalaman-pengalaman dari hasil Penglihatan.

Aids : berarti bantuan.

Dari uraian tersebut, dapat diartikan bahwa *audio visual aids* atau alat bantu peraga adalah alat yang dipergunakan untuk membantu kelancaran komunikasi antara penyaji dengan pendengar/peserta yaitu mengenai penambahan pengalaman melalui pendengaran, penglihatan, dan praktik, melalui penggunaan alat-alat peraga tersebut.

2) Fungsi Alat Bantu Peraga

Fungsi alat bantu peraga yaitu:

- a) Membantu penyaji dalam mengarahkan isi penyajian (presentasi);
- b) Menanamkan ide dengan lebih baik, lebih kuat, dan lebih mendalam;
- c) Menghindarkan verbalisme/penggunaan kata yang berlebihan;
- d) Menimbulkan perhatian;
- e) Mendorong untuk berpikir dan bertindak;
- f) Menghemat waktu karena proses pendalaman/pemahaman dapat berjalan dengan lancar dan mudah.

3) Maksud dan Tujuan Penggunaan Alat bantu Peraga

Adapun maksud dan tujuan dari penggunaan alat bantu peraga yaitu:

- a) Membantu penyempurnaan metode penyajian/presentasi sehingga didapatkan cara komunikasi yang efektif;
- b) Menimbulkan perhatian untuk memberikan variasi pada cara penyajian, sehingga tidak menimbulkan kebosanan;
- c) Memudahkan pengertian dan memberikan kesan yang lama;
- d) Menghemat waktu selama pertemuan berlangsung.

4) Ruang Lingkup Alat Bantu Peraga

Sesuai dengan pembatasan tentang pengertian alat bantu peraga di atas, maka alat-alat peraga yang dapat ditangkap oleh peserta melalui pancaindra yaitu:

- a) *Tape recorder*;
- b) *Video tape recorder*;
- c) Radio;
- d) Televisi, dan lain-lain.

Adapun alat-alat peraga yang dapat diproyeksikan yaitu:

- a) *Slide projector*;
- b) *Film strip*;
- c) *Movie film*;
- d) *Opaque projector*;
- e) *Over head projector* (OHP).

Alat peraga yang tidak bersuara dan tidak dapat diproyeksikan, yaitu:

- a) *Chalk board*;
- b) *Flip chart*;
- c) *White board*;
- d) *Flannel graph*;
- e) *Grapik*;
- f) *Formulir*;
- g) *Buku, dan lain-lain.*

B. Perencanaan Kebutuhan Perlengkapan Kantor

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005), kata perencanaan berasal dari kata rencana yang mempunyai arti rancangan atau rangka dari sesuatu yang akan dilakukan atau dikerjakan pada masa yang akan datang. Menurut Terry (2005), perencanaan adalah menetapkan pekerjaan yang akan dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang digariskan.

Hal senada juga dikemukakan oleh Nana Sudjana (2002) bahwa perencanaan adalah proses yang sistematis dalam pengambilan keputusan tentang tindakan yang akan dilakukan pada waktu yang akan datang. Selanjutnya, oleh Dwiantara dan Sumarto (2004), dikemukakan bahwa perencanaan adalah merupakan kegiatan pemikiran, penelitian, perhitungan, dan perumusan tindakan-tindakan yang akan dilakukan di masa yang akan datang, baik berkaitan dengan kegiatan-kegiatan operasional dalam pengadaan, pengelolaan, penggunaan, pengorganisasian, maupun pengendalian sarana dan prasarana.

Berdasarkan pengertian di atas, pada dasarnya perencanaan merupakan suatu proses kegiatan untuk menggambarkan sebelumnya hal-hal yang akan dikerjakan kemudian dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini perencanaan yang dimaksud adalah merinci rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan kantor sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian perencanaan sarana dan prasarana perkantoran dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses perkiraan secara matang rancangan pembelian, pengadaan, rehabilitasi, distribusi atau pembuatan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kebutuhan kantor.

Untuk perencanaan sarana dan prasarana kantor perkantoran dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Identifikasi dan Menganalisis Kebutuhan Kantor

Identifikasi adalah pencatatan dan pendaftaran secara tertib dan teratur terhadap seluruh kebutuhan sarana dan prasarana kantor yang dapat menunjang kelancaran proses belajar mengajar, baik untuk kebutuhan sekarang maupun yang akan datang. Hal-hal yang terkait dalam identifikasi dan menganalisis kebutuhan sarana dan prasarana di kantor, di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kebutuhan sarana dan prasarana sesuai dengan perkembangan kantor.
- b. Adanya sarana dan prasarana yang rusak, dihapuskan, hilang atau sebab lain yang dapat dipertanggungjawabkan sehingga memerlukan penggantian.
- c. Adanya kebutuhan sarana dan prasarana yang dirasakan pada jatah perorangan jika terjadi mutasi guru atau pegawai sehingga turut mempengaruhi kebutuhan sarana dan prasarana.
- d. Adanya persediaan sarana dan prasarana untuk tahun anggaran mendatang.

2. Inventarisasi Sarana dan Prasarana Yang Ada

Setelah identifikasi dan analisis kebutuhan dilakukan, selanjutnya diadakan pengurusan, penyelenggaraan, pengaturan dan pencatatan barang-barang milik kantor ke dalam suatu daftar inventaris secara teratur menurut ketentuan yang berlaku.

3. Mengadakan Seleksi

Dalam tahapan mengadakan seleksi, perencanaan sarana dan prasarana meliputi:

a. Menyusun konsep program

Prinsip dalam menyusun program:

- 1) Ada penanggung jawab yang memimpin pelaksanaan program Ada kegiatan kongkrit yang dilakukan
- 2) Ada sasaran (target) terukur yang ingin dicapai
- 3) Ada batas waktu
- 4) Ada alokasi anggaran yang pasti untuk melaksanakan program.

b. Pendataan

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pendataan barang:

- 1) Jenis barang
- 2) Jumlah barang
- 3) Kondisi (kualitas) barang.

c. Sumber Anggaran/Dana

Pendanaan untuk pengadaan, pemeliharaan, penghapusan, dan lain-lain dibebankan dari APBN/APBD, dan bantuan dari BP3 atau Komite Kantor. Adapun perencanaan anggaran dilaksanakan dalam jangka pendek, jangka menengah, dan jangka panjang. Fungsi perencanaan penganggaran adalah untuk memutuskan rincian menurut standar yang berlaku terhadap jumlah dana yang telah ditetapkan sehingga dapat menghindari pemborosan.

4. Perencanaan Kebutuhan Barang Bergerak.**a. Barang Habis Pakai**

Hal-hal yang perlu diperhatikan perencanaan habis pakai:

- 1) Menyusun daftar sarana kantor yang disesuaikan dengan kebutuhan dan rencana kegiatan kantor tiap bulan.
- 2) Memperkirakan biaya untuk pengadaan barang tersebut setiap bulan.
- 3) Menyusun rencana pengadaan barang tersebut menjadi rencana triwulan, tengah tahunan, dan kemudian menjadi rencana tahunan.

b. Barang tidak Habis Dipakai.

Hal-hal yang perlu diperhatikan perencanaan tidak habis pakai:

- 1) Menganalisis dan menyusun keperluan sarana dan prasarana sesuai dengan rencana kegiatan kantor serta memperhatikan

fasilitas yang masih ada dan yang masih dapat dipakai.

- 2) Memperkirakan biaya sarana dan prasarana yang direncanakan dengan memperhatikan standar yang telah ditentukan.
- 3) Menetapkan skala prioritas menurut dana yang tersedia, urgensi kebutuhan dan menyusun rencana pengadaan tahunan.

5. Perencanaan Kebutuhan Barang Tidak Bergerak

Perencanaan pengadaan barang tidak bergerak, meliputi:

a. Tanah

Perencanaan pengadaan tanah, meliputi:

- 1) Menyusun rencana pengadaan tanah berdasarkan analisis kebutuhan bangunan yang akan didirikan serta lokasi yang ditentukan berdasarkan pemetaan kantor.
- 2) Mengadakan survai tentang adanya fasilitas kantor seperti: jalan, listrik, air, telepon, transportasi dan sebagainya.
- 3) Mengadakan survai harga tanah.
- 4) Menyusun rencana anggaran biaya bangunan.

b. Bangunan

Perencanaan pengadaan bangunan/gedung, meliputi:

- 1) Menyusun rencana bangunan yang akan didirikan berdasarkan analisis kebutuhan secara lengkap dan teliti.
- 2) Mengadakan survai terhadap tanah dimana bangunan akan didirikan, hal luasnya, kondisi, situasi, status, perizinan dan sebagainya.
- 3) Menyusun rencana konstruksi dan arsitektur bangunan sesuai pesanan.
- 4) Menyusun rencana anggaran biaya sesuai harga standar yang berlaku di daerah yang bersangkutan.
- 5) Menyusun pentahapan rencana anggaran biaya (RAB) yang disesuaikan dengan rencana pentahapan pelaksanaan secara teknis, serta memperkirakan anggaran yang akan disediakan setiap tahun, dengan memperhatikan skala prioritas yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan.

6. Klasifikasi Perencanaan Pengadaan

a. Rencana Pengadaan Rutin

Sistem pengadaan rutin adalah sistem yang mengatur pengadaan barang yang dilakukan secara rutin berdasarkan kebutuhan pengusul dari unit kerja, yang meliputi ATK, logistik dan pemeliharaan alat. Setiap unit pengusul mengajukan kebutuhan barang rutin berdasarkan program kerja rutin tahunan yang diusulkan pada bulan Juni. (Form. Lamp. 3.1).

b. Rencana Pengadaan Terbatas (Pengembangan)

Sistem pengadaan terbatas (Pengembangan) adalah sistem yang mengatur pengadaan barang inventaris yang dilakukan berdasarkan kebutuhan pengusul kerja, yang meliputi barang inventaris, dan renovasi. Setiap unit mengajukan kebutuhan pengembangan berdasarkan program kerja pengembangan tahunan yang diusulkan pada bulan Januari. (Form. Lamp. 3.2).

c. Rencana Pengadaan Khusus (Bantuan)

Sistem pengadaan khusus (bantuan) adalah sistem yang mengatur pengadaan barang yang dilakukan karena adanya program bantuan dari pihak ketiga, misalnya hibah Dikbud/Kemenag/Propinsi, dan lain sebagainya. Bantuan lain yang berasal dari pihak ketiga (pemerintah dan swasta) maka sistem pengelolaan yang menimbulkan pelaporan bagi pihak eksternal maka akan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku pada instansi pemberi bantuan. (Form. Lamp. 3.3).

7. Model Perencanaan Pengadaan Barang Perlengkapan Kantor

Langkah-langkah Perencanaan Barang perlengkapan

Kebutuhan akan sarana dan prasarana di kantor haruslah direncanakan. Sebagai manajer pendidikan, kepala kantor haruslah mempunyai proyeksi kebutuhan sarana dan prasarana untuk jangka panjang, jangka menengah, jangka pendek. Proyeksi kebutuhan akan sarana dan prasarana kantor dibuat dengan mempertimbangkan dua aspek, ialah kebutuhan aspek kantordi satu pihak dan kemampuan kantor di pihak lain.

Sarana dan prasarana/perlengkapan kantor yang berupa gedung, sangat bagus kalau dibuat maketnya, agar dapat diproyeksikan arah

pengembangannya. Arah pengembangan tersebut, tentu sejalan dengan proyeksi kebutuhan di masa yang akan datang. Guna memproyeksikan kebutuhan sarana dan prasarana kantor di masa yang akan datang, data tentang perkembangan peserta didik, data tentang kebutuhan layanan kantorterhadap mereka, data tentang kebutuhan berbagai macam ruangan baik untuk teori maupun praktik, haruslah dapat diidentifikasi. Dengan menggunakan analisis regresi, proyeksi kebutuhan 5 tahun, 10 tahun dan 25 tahun kedepan akan dibuat.

Sejumlah langkah-langkah perencanaan pengadaan sarana dan prasarana/perlengkapan sebagai berikut:

- 1) Menampung semua usulan pengadaan perlengkapan kantor yang diajukan oleh setiap unit kerja dan atau menginventarisasi kekurangan perlengkapan kantor.
- 2) Menyusun rencana kebutuhan perlengkapan kantor untuk periode tertentu, misalnya untuk satu semester atau satu tahun ajaran.
- 3) Memadukan rencana kebutuhan yang telah disusun dengan perlengkapan yang tersedia sebelumnya.
- 4) Memadukan rencana kebutuhan dengan dana atau anggaran kantor yang tersedia. bila dana yang tersedia tidak memadai untuk mengadakan kebutuhan tersebut, maka perlu dilakukan seleksi terhadap semua kebutuhan perlengkapan yang telah direncanakan dengan melihat urgensi setiap perlengkapan yang dibutuhkan. Semua perlengkapan yang urgen segera di daftar
- 5) Memadukan rencana (daftar) kebutuhan perlengkapan yang urgen dengan dana atau anggaran yang tersedia bila ternyata masih melebihi anggaran yang tersedia, maka perlu dilakukan seleksi lagi dengan cara membuat skala prioritas.
- 6) Menetapkan rencana pengadaan akhir.

8. Karakteristik Perencanaan Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

Berdasarkan uraian tentang prosedur perencanaan pengadaan di atas dapat di tegaskan bahwa perencanaan perencanaan perlengkapan kantor tidaklah mudah.

Perencanaan perlengkapan kantorbukan sekedar sebagai upaya mencari ilham, melainkan upaya memikirkan perlengkapan yang di perlukan di masa yang akan datang dan bagaimana pengadaannya

secara sistematis, rinci, dan teliti berdasarkan informasi dan realistis tentang kondisi kantor.

Agar prinsip-prinsip tersebut betul-betul terpenuhi, semua pihak yang di libatkan atau di tunjuk sebagai panitia perencanaan pengadaan perlengkapan kantor perlu mengetahui dan mempertimbangkan program pendidikan, perlengkapan yang sudah di miliki, dana yang tersedia, dan harga pasar. Dalam hubungannya dengan program kantoryang perlu di perhatikan adalah organisasi kurikulum kantor, metode pengajaran, dan media pengajaran yang di perlukan.

Ada beberapa karakteristik esensial perencanaan pengadaan perlengkapan kantor, yaitu sebagai berikut:

- 1) Merupakan proses menetapkan dan memikirkan.
- 2) Objek pikir dalam perencanaan perlengkapan kantor adalah upaya memenuhi sarana prasarana kantoryang di butuhkan kantor.
- 3) Tujuan perencanaan perlengkapan kantor adalah efektifitas dan efisiensi dalam pengadaan perlengkapan kantor.
- 4) Perencanaan perlengkapan kantor seharusnya memenuhi prinsip-prinsip sebagai berikut:
 - a) Harus betul-betul merupakan proses intelektual;
 - b) Di dasarkan pada analisis kebutuhan melalui studi komprehensif mengenai masyarakat kantor dan kemungkinan pertumbuhannya, serta prediksi populasi kantor;
 - c) Harus realistis, sesuai dengan kenyataan anggaran;
 - d) Visualisasi hasil perencanaan perlengkapan kantor harus jelas dan rinci, baik jumlah, jenis, merek, dan harganya.

9. Pemerolehan Sarana dan Prasarana Kantor

Setelah rencana pengadaan sarana dan prasarana dibuat langkah berikutnya yakni pengadaan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan kantor. Pengadaan sarana dan prasarana ini, bisa dilakukan dengan pembelian, meminta sumbangan, pengajuan bantuan ke pemerintah (untuk kantor-kantor negeri) dan pengajuan kepihak yayasan (untuk kantor-kantor swasta), pengajuan ke komite kantor (dewan kantor), tukar menukar dengan kantor lain dan menyewa. Khusus pengadaan yang di lakukan dengan menyewa ini umumnya pada kantor-kantor atau lembaga kantoryang belum mempunyai prasarana dan sarana sendiri, sementara kebuthan yang sudah mendesak tidak bisa di tunda lagi.

Guna mengadakan sarana dan prasana kantor, perlu ditetapkan aspek fungsi (utilitas) dan standart kualitasnya. Aspek fungsi (utilitas) mengacu pada kegunaan sarana dan prasarana tersebut.terkait dengan kebutuhan riil kantor. Aspek standart kualitas mengacu pada jenis spesifikasi teknis terkait dengan merk berkualitas yang beredar di pasaran.

Pada sarana dan prasarana kantor yang proses pengadaannya dengan pembelian, ada yang membeli secara langsung ke toko-toko sarana dan prasarana yang kini banyak beredar, ada yang langsung ke pabriknya dan ada yang dengan sistem indent. Baik yang membeli secara langsung maupun dengan sistem indent hendaknya benar-benar memperhatikan spesifikasi teknis yang dimiliki oleh sarana dan prasarana tersebut. Khusus yang sistem indent, hendaknya benar-benar dicermati antara spesifikasi teknis yang ada di dalam brosur atau leaflet promosi perusahaan dengan kenyataan setelah sarana dan prasarana tersebut dikirimkan ke kantor. Tidak mustahil apa yang tercantum dalam leaflet atau brosur, bisa berbeda dengan realitas barangnya.

Guna pengadaan sarana dan prasarana kantordi kantor, tim yang di tunjuk untuk pengadaan dengan sarana dan prasarana kantor hendaknya membuat daftar ceking tentang berbagai jenis sarana dan prasarana yang akan di adakan. Daftar checking ini sangat penting agar dapat diketahui seberapa realisasi pengadaan sarana dan prasarana tersebut. Pada table 10.1. diberi contoh daftar checking pengadaan sarana dan prasarana kantordi kantor. Format ini masih bisa disempurnakan lebih lanjut sesuai dengan kondisi dan situasi kantor. Artinya, jika rencana pengadaan sarana dan prasarana kantor tersebut dilakukan setiap tahun anggaran, maka daftar checking tersebut bisa dibuat tahunan.

Pada jenis pengadaan sarana dan prasarana kantor yang dengan pembelian sendiri, semua spesifikasi teknis, standar kualitas akan mudah direalisasi dan dikontrol, karena kewenangan penuh ada pada tim pengadaan sarana dan prasarana kantor. Hal demikian tidak selalu terjadi pada jenis pengadaan sarana da prasarana kantor yang proses pengadaannya dengan meminta sumbangan dan mendapat bantuan dari pemerintah.

Oleh karena itu, agar spesifikasi teknis, standar kualitas dan utilitas sarana dan prasarana yang proses pengadaannya dengan meminta

sumbangan atau bantuan dari pemerintah tidak mengalami deviasi, perlu dibuat proposal yang jelas.

Tabel 10.1
Model Daftar Checking Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

No	Sarana dan prasarana yang diadakan	Harga Per Unit (dalam rupiah)	Penanggung jawab	Pengadaan Telah direalisasi.
1.	1 meja kerja kepala kantor (Olympic)	750.000,00	Drs. Polan	√
2.	2 kursi kepala kantor (Elephant)	1.000.000,00	Drs. Polan	√
3.	2 rak perpustakaan	800.000,00	Drs. Yenny	√
4.	40 kursi siswa	200.000,00		
	40 meja (bangku) siswa	200.000,00		
5.	4 white board	800.000,00		
6.	1 stavolt (kusumaniga SCV-500N)	250.000,00		
7	1 Pesawat Telephon (Panasonic)	825.000,00		

Pada proposal pengadaan sarana dan prasarana kantor hendaknya dicantumkan secara jelas tentang jenis barang yang diminta, jumlah satuannya merk beserta dengan tipenya, produksi tahun berapa, dikeluarkan oleh pabrik mana, berapa taksiran harganya, dan sebagainya.

Syukur jika dalam proposal tersebut, sekaligus juga dapat dicantumkan brosur yang memuat gambarnya. Dengan demikian, jenis-jenis sarana dan prasarana memang benar-benar sesuai dengan yang diinginkan oleh kantor. Yang selama ini banyak terjadi, proposal permohonan bantuan sarana dan prasarana umumnya tidak lengkap, karena pihak pembuat proposal sendiri tidak menguasai berbagai jenis barang yang beredar di pasaran.

Oleh karena itu, sebelum proposal dibuat, sangat bagus kalau tim yang ditunjuk oleh kantor tersebut melakukan survei. Melakukan kajian banding atas berbagai barang dengan merk dan spesifikasi teknisnya, agar berbagai jenis barang yang akan diminta tersebut, telah diketahui kelebihan dan kekurangannya (standar kualitasnya).

Lembaga penyandang dana, baik dari pemerintah maupun swasta, lazimnya memang tidak selalu tahu kebutuhan riil lembaga kantor(kantor), karena memang mereka tidak bergerak secara riil dan operasional di kantor. Oleh karena itu, kantorlah yang sepatutnya lebih tahu kebutuhan mereka sendiri akan sarana dan prasarana yang dibutuhkan. Kemampuan kantor untuk merumuskan kebutuhannya sendiri (termasuk di dalamnya sarana dan prasarana kantor) sangatlah penting, karena hanya dengan cara demikianlah bantuan yang ia terima dari pihak lain (termasuk bantuan sarana dan prasarana), memenuhi aspek utilitas dan memenuhi syarat standar kualitas.

C. Pengadaan Kebutuhan Perlengkapan Kantor

1. Pengertian Pengadaan

Pengadaan adalah menghadirkan alat atau media dalam menunjang pelaksanaan proses pembelajaran. Pengadaan sarana kantortersebut dapat dilakukan dengan beberapa cara. Suharsimi Arikunto (1979: 40) menyatakan, bahwa secara garis besar alat atau media itu diperoleh dengan dua cara, yaitu dengan dibuat oleh pabrik dan alat atau media yang dibuat sendiri.

Pengadaan sarana kantor sebaiknya sesuai kriteria pemilihan. Suhasimi Arikunto (1979: 44) memberikan empat kriteria dalam pemilihan sarana, yaitu: (a) alat itu harus berguna atau akan digunakan dalam waktu dekat (mendesak), mudah digunakan, (b) bentuknya bagus atau menarik dan (c) aman atau tidak menimbulkan bahaya jika digunakan.

Dari beberapa uraian di atas dapat difahami, bahwa dalam pengadaan sarana prasarana terdapat perencanaan didalamnya dan berkait satu sama lain. Dalam melakukan perencanaan dan pengadaan harus sesuai dengan prosedur dengan melihat kekayaan yang telah ada, sehingga kantor dapat menentukan sarana prasarana apa saja yang dibutuhkan kantor saat itu.

2. Cara-cara Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor

Secara teritis, Ary H G (1982: 23) menyatakan tentang pengadaan sarana kantordengan empat cara, yaitu: (a) pembelian tanpa lelang atau dengan lelang, (b) membuat sendiri, (c) menerima bantuan atau hibah, dan (d) dengan cara menukar. Dalam kenyataannya pengadaan perlengkapan kantor ada beberapa cara yang dapat ditempuh oleh pengelola untuk mendapatkan perlengkapan yang dibutuhkan antara lain dengan cara membeli, mendapatkan hadiah atau sumbangan, tukar-menukar dan meminjam.

Ada beberapa alternatif cara dalam pengadaan sarana dan prasarana kantor perkantoran. Beberapa alternatif cara pengadaan sarana dan prasarana kantor perkantoran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Pembelian

Pembelian adalah merupakan cara pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantor perkantoran dengan jalan kantor membayar sejumlah uang tertentu kepada penjual atau *supplier* untuk mendapatkan sejumlah sarana dan prasarana sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Pembelian dilakukan apabila anggarannya tersedia, seperti pembelian meja, kursi, bangku, lemari, papan tulis, *wireless*, dan sebagainya. Pengadaan sarana dan prasarana dengan cara pembelian ini merupakan salah satu cara yang dominan dilakukan kantor dewasa ini.

b. Pembuatan Sendiri

Pembuatan sendiri merupakan cara pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantor perkantoran dengan jalan membuat sendiri yang biasanya dilakukan oleh guru, siswa, atau pegawai. Pemilihan cara ini harus mempertimbangkan tingkat efektifitas dan efisiensinya apabila dibandingkan dengan cara pengadaan sarana dan prasarana kantoryang lain. Pembuatan sendiri biasanya dilakukan terhadap sarana dan prasarana kantoryang sifatnya sederhana dan murah, misalnya alat-alat peraga yang dibuat oleh guru atau murid.

c. Penerimaan Hibah atau Bantuan

Penerimaan hibah atau bantuan yaitu merupakan cara pemenuhan sarana dan prasaran kantor perkantoran dengan jalan pemberian secara cuma-cuma dari pihak lain. Penerimaan hibah atau bantuan harus dilakukan dengan membuat berita acara.

d. Penyewaan

Yang dimaksud dengan penyewaan adalah cara pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantorperkantoran dengan jalan pemanfaatan sementara barang milik pihak lain untuk kepentingan kantor dengan cara membayar berdasarkan perjanjian sewa-menyewa. Pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantordengan cara ini hendaknya dilakukan apabila kebutuhan sarana dan prasarana bersifat sementara dan temporer.

e. Pinjaman

Yaitu penggunaan barang secara cuma-cuma untuk sementara waktu dari pihak lain untuk kepentingan kantor berdasarkan perjanjian pinjam meminjam. Pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantordengan cara ini hendaknya dilakukan apabila kebutuhan sarana dan prasarana bersifat sementara dan temporer dan harus mempertimbangkan citra baik kantor yang bersangkutan.

f. Pendaaurulangan

Yaitu pengadaan sarana dan prasarana kantordengan cara memanfaatkan barang yang sudah tidak terpakai menjadi barang yang berguna untuk kepentingan kantor.

g. Penukaran

Penukaran merupakan cara pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana kantordengan jalan menukarkan sarana dan prasarana yang dimiliki dengan sarana dan prasarana yang dibutuhkan organisasi atau instansi lain. Pemilihan cara pengadaan sarana dan prasarana jenis ini harus mempertimbangkan adanya saling menguntungkan di antara kedua belah pihak, dan sarana/prasarana yang dipertukarkan harus merupakan sarana dan prasarana yang sifatnya berlebihan atau dipandang dan dinilai sudah tidak berdaya guna lagi.

h. Perbaikan atau Rekondisi

Perbaikan merupakan cara pemenuhan sarana dan prasarana kantordengan jalan memperbaiki sarana dan prasarana yang telah mengalami kerusakan, baik dengan perbaikan satu unit sarana dan prasarana maupun dengan jalan penukaran instrumen yang baik di antara instrumen sarana dan prasarana yang rusak sehingga instrumen-instrumen yang baik tersebut dapat disatukan dalam satu unit atau

beberapa unit, dan pada akhirnya satu atau beberapa unit sarana dan prasarana tersebut dapat dioperasikan atau difungsikan.

3. Prosedur Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantordian Implementasinya

Prosedur pengadaan barang dan jasa harus mengacu kepada Kepres No. 80 tahun 2003 yang telah disempurnakan dengan Permen No. 24 tahun 2007. Pengadaan sarana dan prasarana kantordi kantor umumnya melalui prosedur sebagai berikut:

- a. Menganalisis kebutuhan dan fungsi sarana dan prasarana.
- b. Mengklasifikasikan sarana dan prasarana yang dibutuhkan.
- c. Membuat proposal pengadaan sarana dan prasarana yang ditujukan kepada pemerintah bagi kantor negeri dan pihak yayasan bagi kantor swasta.
- d. Bila disetujui maka akan ditinjau dan dinilai kelayakannya untuk mendapat persetujuan dari pihak yang dituju.
- e. Setelah dikunjungi dan disetujui maka sarana dan prasarana akan dikirim ke kantor yang mengajukan permohonan pengadaan sarana dan prasarana tersebut.

Contoh Implementasinya:

Kantormelakukananalisiskebutuhan,kemudianmengklasifikasikan dan membuat proposal yang ditujukan ke Pemerintah melalui Dinas Tingkat II. Bila disetujui maka akan ditinjau dan dinilai kelayakannya untuk mendapat persetujuan dari pihak yang dituju. Apabila sudah disetujui biasanya dinas mengirim barang tersebut dengan sendirinya (dikirim dari Dinas KantorTk. II). Biasanya Dinas KantorTk. II mengirim barang tersebut sesuai dengan laporan bulanan/berkala yang dibuat oleh kantor untuk KASI, namun untuk saat ini kadang kantor mendapat blangko daftar isian.

Pengadaan daftar isian pengadaan barang yang dibutuhkan kantor terutama barang atau sarana dan prasarana yang menunjang proses belajar mengajar seperti buku pedoman, buku pelajaran. Setelah itu blangko dikirim kembali ke Dinas KantorTk. II kemudian jika barang ada maka dengan cepat dikirim ke kantor begitu juga dengan alat peraga. Sedangkan sarana dan prasarana seperti perabot (meja, kursi, lemari, dan bangku) dikirim langsung dari Pemerintah Pusat untuk beberapa

tahun sekali. Biasanya ada seorang guru yang ditunjuk khusus oleh Kepala Kantor atau Dinas Tk. II melalui pelatihan atau lokakarya. Selain bantuan dari Pemerintah kantorpun kadang-kadang mengadakan dana swadaya dari masyarakat atau komite kantor atau ada lembaga yang menyerahkan bantuan berupa buku tulis atau seragam siswa.

4. Sumber Pengadaan

Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Kantor pada pasal 42 ayat (1) disebutkan bahwa setiap satuan kantordijadikan memiliki sarana yang meliputi perabot, alat pendidikan, media pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan (Permendiknas, 2006: 192).

Untuk memenuhi sarana pendidikan, satuan kantor(kantor) wajib mengupayakan sarana kantoryang diperlukan. Seperti telah disebut dalam penentuan kebutuhan sarana pendidikan, bahwa pengadaan sarana kantordapat ditempuh melalui beberapa kemungkinan, yaitu:

a. Bantuan Atau Pengadaan dengan Biaya Pemerintah

Bantuan atau pengadaan dengan biaya pemerintah Biasanya untuk mohon bantuan pengadaan sarana kepada pihak pemerintah diperlukan proposal yang memuat tentang jenis sarana dan besaran biaya yang diperlukan. Bantuan yang diberikan oleh pemerintah juga biasanya dengan jumlah yang terbatas atau sangat minimal, selain itu realisasinya bantuan juga dalam waktu relatif lama karena melalui birokrasi yang sangat rumit, hal ini tentu dapat menghambat proses penyelenggaraan kantordi kantor.

b. Pengadaan Dengan Biaya dari SPP atau Uang Komite

Selama ini pengadaan sarana kantordibantu lebih banyak mengandalkan bantuan yang bersumber dari SPP atau uang komite. Pengadaan sarana/fasilitas kantordengan bantuan tersebut, biasanya relatif lebih cepat, hanya saja tetap juga terbatas pada kemampuan orang tua siswa dalam memberikan bantuan (uang komite).

Terlebih lagi belakangan ini ke luar kebijakan pemerintah tentang kantorggratis, kantor tidak diperbolehkan memungut iuran investasi/ uang pembangunan atau uang awal kantor.

Sementara pemerintah tidak memberikan solusi atau dana kompensasi, sedangkan kantor untuk meningkatkan kualitas kantormemerlukan biaya yang tinggi, sungguh kebijakan yang tidak logis atau rasional.

Hal inilah yang menghambat dalam pengadaan sarana pendidikan, pihak kantor harus berpikir keras agar mampu mewujudkan sarana/fasilitas yang diperlukan dalam pendidikan.

c. Bantuan dari Lembaga/Instansi Lain

Bantuan dari lembaga/instansi lain, perusahaan, atau masyarakat yang peduli terhadap pendidikan. Sumber bantuan ini tidak dapat dijadikan sumber bantuan yang permanen atau berkala, hanya bersifat sewaktu-waktu.

Bantuan tersebut juga biasanya memiliki kepentingan tertentu, seperti balas jasa atau penghargaan. Sebagai contoh penerbit buku yang bukunya digunakan sebagai pegangan atau penuntun belajar bagi siswa, maka pihak penerbit buku memberikan imbalan seperti berupa perangkat komputer atau laptop.

Akan tetapi hal ini juga menjadi sasaran pemerintah, bahwa guru-guru disenyalir berbisnis menjual buku pada hal para guru hanya memfasilitasi peserta didik agar lebih mudah dalam mencari buku sumber belajar.

5. Proses Pengadaan Berbagai Jenis Sarana dan Prasarana Kantor

Berikut dijelaskan pengadaan berbagai jenis sarana dan prasarana kantor pendidikan:

a. Buku

Yang dimaksud dengan buku disini ialah buku pelajaran, buku bacaan, buku perpustakaan dan buku-buku lainnya. Buku yang dapat dipakai oleh kantor meliputi buku teks utama, buku teks pelengkap, buku bacaan baik fiksi maupun non fiksi, buku sumber dan sebagainya. Tentang jenis-jenis buku harus mengacu pada standar di atas yang antara lain meliputi:

- 1) Buku teks utama adalah buku pokok yang menjadi pegangan guru dan murid yang substansinya mengacu pada kurikulum yang berlaku.

- 2) Buku teks pelengkap adalah buku yang sifatnya membantu atau merupakan tambahan buku teks utama yang digunakan oleh murid dan guru yang seluruh isinya menunjang kurikulum.
- 3) Buku bacaan non fiksi adalah buku bacaan yang ditulis berdasarkan fakta atau kenyataan. Pada umumnya buku bacaan non fiksi menunjang salah satu bidang studi. Sistematika penyusunannya tidak seperti buku teks pelengkap tetapi disajikan secara populer.
- 4) Buku bacaan fiksi adalah buku bacaan yang ditulis tidak berdasarkan fakta atau kenyataan, melainkan berdasarkan khayalan penulis. Isi buku bacaan fiksi biasanya berbentuk cerita yang tidak benar-benar terjadi.

Untuk pengadaan buku dapat dilakukan dengan 4 cara, yaitu:

- 1) Membeli
- 2) Menerbitkan sendiri
- 3) Menerima bantuan/hadiah
- 4) Menukar.

Dalam hal ini yang biasa dilakukan oleh kantor adalah membeli dan menerima bantuan/hibah. Sebab jika menerbitkan sendiri akan sangat membutuhkan waktu yang lama, sedangkan jika menukar tidak semua materi akan sesuai dengan materi yang diajarkan atau dengan kurikulum.

b. Alat

Alat yang dimaksud dalam hal ini terdiri atas alat-alat kantor dan alat-alat pendidikan. Adapun yang termasuk alat kantor ialah alat-alat yang biasa digunakan di kantor seperti: mesin tulis, mesin hitung, mesin stensil, komputer, alat-alat pembersih dan sebagainya. Sedangkan yang termasuk dalam alat kantorialah alat-alat yang secara fungsional digunakan dalam proses belajar mengajar seperti alat peraga, alat praktik, alat laboratorium, alat kesenian, alat olah raga dan sebagainya.

Pengadaan alat kantor dan alat kantordapat dilaksanakan dengan cara:

- 1) Membeli
- 2) Membuat sendiri

- 3) Menerima bantuan/ hibah/hadiah.

c. Perabot

Perabot ialah barang-barang yang berfungsi sebagai tempat untuk menulis, istirahat, tempat penyimpanan alat atau bahan. Contoh: meja, kursi, lemari, rak, filling kabinet dan sebagainya. Dalam pengadaan perabot kantor, maka ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan seperti segi antropometri, ergonomi. Estetika, dan segi ekonomis.

- 1) Antropometri, artinya pengadaan perabot dengan memperhitungkan tinggi badan atau ukuran penggal-penggal tubuh pemakai (misalnya siswa dan tenaga kekantorlainnya).
- 2) Ergonomis, maksudnya perabot yang akan diadakan tersebut memperhatikan segi kenyamanan, kesehatan, dan keamanan pemakai,
- 3) Estetis, yaitu perabot tersebut hendaknya menyenangkan untuk dipakai karena bentuk dan warnanya menarik.
- 4) Ekonomis, maksudnya perabot bukan hanya berkaitan dengan harganya tetapi merupakan transformasi wujud efisiensi dan efektifitas dalam pengadaan dan pendayagunaannya.

Adapun untuk pengadaan perabot dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:

Membeli

Agar pembelian perabot dapat dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan dapat dipertanggungjawabkan maka perlu adanya suatu pedoman sebagai berikut:

- 1) Rencana kebutuhan telah disetujui berdasarkan penelitian dan hitungan yang mendalam. Penelitian atas barang (survei) pada umumnya meliputi spesifikasi;
 - a) Buatan pabrik/negara mana dan tahun pembuatannya.
 - b) Merk dagang.
 - c) Kapasitas.
 - d) Bahan-bahan yang dipakai.
 - e) Penyediaan suku cadang.
 - f) Jaminan yang diberikan oleh penjual, agen atau pabrik.
 - g) Cara pembayaran dan harga.
 - h) Model

BAB 10

APLIKASI DAN MANFAAT TEKNOLOGI INFORMASI DALAM MANAJEMEN KANTOR MODERN

Dalam perkantoran modern segala kegiatan manajemen perkantoran dikerjakan dengan menggunakan alat-alat otomatisasi perkantoran, diantaranya adalah perangkat komputer dengan berbagai software yang dibutuhkan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan perkantoran, perangkat komunikasi yang memadai, kantor virtual, organisasi virtual, dan lain-lain.

Sistem informasi teknologi dibutuhkan dalam manajemen perkantoran modern dalam menjalankan aktifitasnya, yaitu untuk mencatat segala transaksi yang terjadi dalam kegiatan perkantoran tersebut, selain itu juga untuk mengolah data-data transaksi tersebut sehingga menjadi informasi yang lebih berguna berbentuk laporan. Dari waktu ke waktu informasi mengalami perkembangan yang sangat cepat seiring dengan perkembangan ilmu teknologi informasi, dengan berkembangnya teknologi informasi maka para pengguna informasi semakin mudah memperoleh informasi sesuai dengan kebutuhan, namun perkembangan tersebut harus diimbangi dengan perkembangan Sumber daya manusia dan didukung dengan media atau sarana informasi yang memadai.

Informasi dalam perkantoran merupakan informasi yang selalu bisa digunakan oleh pelaku atau personel yang beraktifitas didalam kantor tersebut ataupun berupa informasi yang sifatnya untuk umum. Dengan berbagai macam jenis maupun tingkat pentingnya suatu informasi yang harus disampaikan antara sumber-sumber informasi dengan penerima informasi, maka perlu adanya pengaturan sistem didalam pengelolaan informasi tersebut, yang biasa disebut sebagai Sistem Informasi Manajemen Perkantoran. Sistem tersebut berjalan dan berkembang didalam perkantoran dan merupakan Sumber daya

konseptual sangat penting untuk mendukung berlangsungnya aktifitas perkantoran. Berdasarkan pemaparan diatas kami tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai Pemanfaatan teknologi informasi pada suatu kantor.

A. Konsep Teknologi Informasi dalam Manajemen Perkantoran Modern

1. Manajemen Perkantoran Modern

Manajemen Perkantoran, menurut George Terry (Soetrisno dan Brisma, 2009: 8), adalah;

"....office management can be defined as the planning, controlling and organizing of office work, and actuating those performing is so as to achieve the predetermined objective. It deals with the life cycle of business information and retention, if of permanent value, of destruction if absolute."

Untuk pengertian manajemen sangat beragam. Dari beberapa definisi yang kita baca, kita dapat menarik benang merah untuk memahami pengertian manajemen. Manajemen dapat didefinisikan sebagai "proses pendayagunaan seluruh sumber daya kantor yang tersedia secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi". Dengan definisi ini kita tahu bahwa manajemen adalah proses kegiatan pendayagunaan sumber daya kantor yang dilakukan oleh manajer kantor.

Istilah kantor berasal dari bahasa Belanda "*kantoor*" yang dalam bahasa Inggris disebut office, dapat diartikan sebagai (1) kewajiban, tugas, atau fungsi (2) jabatan, (3) markas atau ruang di mana seseorang dan stafnya menjalankan aktivitas usaha pokoknya, (4) jasa pelayanan, (5) pekerjaan melakukan urusan tertentu, (6) atau tempat yang dipakai sebagai pusat tempat kerja tata usaha. (Soetrisno dan Brisma, 2009 : hlm 3)

Di Indonesia, istilah kantor diartikan sebagai tempat atau ruangan untuk melakukan kegiatan pengelolaan data/informasi. Pengelolaan data adalah proses kegiatan pengumpulan, pencatatan, pengolahan, dan penyimpanan, pendistribusian/penyajian data/ informasi.

Pengertian modern menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), dikaitkan dengan "terbaru atau mutakhir, sikap dan cara berpikir serta bertindak sesuai dengan tuntutan zaman." (Soetrisno

dan Brisma, 2009: 11). Jika pengertian modern tersebut dihubungkan dengan kantor, maka pengertian kantor modern adalah kantor yang dilengkapi dengan peralatan dan fasilitas yang serba modern. Misalnya, rumah sakit modern yang artinya rumah sakit yang dilengkapi dengan peralatan modern.

Dalam arti luas suatu kantor disebut modern, pada umumnya bila kantor tersebut memenuhi beberapa karakteristik atau ciri-ciri modern, seperti (1) ketersediaan peralatan/fasilitas modern untuk melakukan kegiatan utama kantor yaitu pengelolaan data/informasi dengan menggunakan teknologi informasi, seperti sarana teknologi komunikasi dan informasi, (2) sumber daya manusia yang profesional dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, serta (3) pengorganisasian yang memenuhi kualifikasi standar.

Perkantoran modern adalah perkantoran yang menganut falsafah, sifat, sikap, dan cara berpikir serta bertindak sebagaimana disebutkan dalam istilah modern. Perkantoran modern mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Memiliki bangunan dan tata ruang yang baik.
- b. Menggunakan perlengkapan termasuk mebel yang tepat.
- c. Para pegawai berdisiplin dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya serta memiliki cara berpikir dan bertindak sesuai dengan tuntutan jaman.
- d. Kantor modern juga mendayagunakan biaya yang akuntabel dan transparan.
- e. Menerapkan tata laksana yang demokratis, efektif, efisien, produktif, berkeadilan, dan perlakuan manusiawi (Soetrisno dan Brisma, 2009: 11-12)

Dalam perkembangan perkantoran modern di Indonesia, umumnya kantor-kantor pemerintah daerah dan kantor kementerian saat ini baru sebagian yang sedang merancang sistem informasi manajemen berbasis komputer. Kantor-kantor lainnya, baru akan menuju atau mungkin sudah sampai pada tahap SIM berbasis komputer, terutama kantor BUMN, BUMD dan Bank- Bank.

Tetapi, dari pengamatan penulis di lapangan, masih banyak kantor pemerintah yang belum menggunakan sistem pengolahan data dengan teknologi mutakhir, terutama di kota-kota kecil di kabupaten, kecamatan dan daerah-daerah terpencil.

Untuk sebuah kantor, sebetulnya, manajemen informasi berbasis komputer memberi berbagai keuntungan, seperti keuntungan dalam kecepatan, kecermatan, keandalan, dan kemitakhiran komunikasi dan pengolahan data. Tetapi pemerintah, DPR, dan pemerintah daerah, sering terlampaui menjelimit dalam menghitung pembiayaan untuk program teknologi informasi. Termasuk juga menghitung-hitung biaya investasi untuk memberikan pendidikan khusus bagi SDM yang akan mengoperasikan sistem teknologi informasi yang canggih itu. Akibatnya, modernisasi teknologi informasi untuk perkantoran pemerintah banyak yang jalan di tempat dan belum dapat dijalankan secara simultan.

Para pembuat keputusan selalu memperhitungkan biaya yang dibutuhkan. Biaya investasi untuk meningkatkan sistem teknologi informasi suatu kantor modern dianggap cukup besar dan sering dijadikan isu yang sangat serius. Inilah pertimbangan-pertimbangan yang banyak merugikan rencana modernisasi perkantoran. Oleh sebab itu, modernisasi perkantoran lebih sering dilakukan secara bertahap oleh kantor-kantor pemerintah, dengan cara menerapkan prinsip perbaikan dan pengadaan multi years dan berkelanjutan.

Umumnya kantor modern juga telah memperhitungkan kemungkinan gangguan terhadap sistem yang digunakan. Kerusakan salah satu komponen atau kesalahan yang terjadi pada salah satu subsistem akan mengganggu sistem secara keseluruhan. Kesalahan memilih file induk (master file) dalam melakukan entri data, akan menyulitkan penemuannya kembali pada saat diperlukan. Apabila data tersebut diperlukan sebagai bahan pengambilan keputusan, maka keputusan akan terganggu, atau keputusan tidak sempurna. Dengan demikian, sistem penelusuran informasi merupakan salah satu subsistem dalam suatu kantor modern.

Para pimpinan kantor pada umumnya telah memahami bahwa semakin modern suatu kantor, maka sifat dan cakupan kegiatannya pun semakin rumit. Semakin modern suatu kantor maka semakin banyak informasi yang dapat diakses. Pada gilirannya, semakin luas jaringan yang dapat dibangun dan semakin tinggi peluang kerja sama dan koordinasi yang dapat dilakukan dengan organisasi lain, dengan pemerintahan luar negeri, dengan NGO, dengan parpol dan dengan

warga masyarakat. Tetapi, pada saat yang sama semakin besar pula tantangan yang harus dapat diantisipasi.

Kantor modern yang seperti ini hanya ada beberapa gelintir, yaitu kantor yang dapat membangun keunggulan bersaing antara organisasi dengan organisasi lainnya, kantor yang mampu mengadopsi perubahan dan mengatasi tantangan global yang dihadapinya, serta makin diakui keberadaannya.

Inilah kantor BUMN, BUMD, kantor perusahaan swasta dan Bank-bank pemerintah/swasta, yang menganggap investasi di bidang teknologi informasi modern adalah sebuah keunggulan bersaing dalam produk dan jasa, sehingga membangun kantor modern yang computerized merupakan program prioritas.

2. Pengertian Teknologi Informasi

Pengertian teknologi Informasi yang mudah dipahami adalah: "perolehan, pemrosesan, penyimpanan dan penyebaran informasi baik yang berbentuk angka, huruf, gambar, maupun suara dengan suatu alat electronics berdasarkan kombinasi antara perhitungan (*computing*) dan komunikasi jarak jauh (*telecommunications*)".

Perlu diketahui apabila pada masa lalu penanganan informasi mengandalkan pada kertas, artinya semakin banyak informasi semakin banyak kertas dibutuhkan atau disimpan, sedangkan sekarang, hal itu beralih kepada "*impulses*" elektrik yang berukuran mini dengan kemampuan simpan lebih besar dibandingkan kertas; misalnya sekarang itu disket/floppy dapat memuat atau diisi sejumlah informasi dari satu buku berukuran sedang. Tidak dipungkiri bahwa peranan kertas akan tetap penting sebagai media penyajian informasi atau tukar menukar informasi antar manusia atau organisasi (sering diistilahkan sebagai "*hardcopy*").

3. Komponen Teknologi Informasi

Ada tiga komponen utama teknologi informasi, yaitu komputer, mikro elektronik, dan telekomunikasi.

- a. Komputer, yakni mesin elektronik yang mampu untuk membuat kalkulasi dengan kapasitas yang besar dan sangat cepat.
- b. Mikro elektronik, yaitu rancang bangun (*design*) penerapan dan produksi dari peralatan elektronik yang berukuran sangat

kecil, terdiri atas komponen-komponen yang rumit.

- c. Telekomunikasi adalah transmisi informasi melalui kabel atau gelombang radio.

B. Aplikasi Teknologi Informasi dalam Manajemen Perkantoran

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi dewasa ini luar biasa pesat. Berkat kemajuan teknologi komunikasi dan informasi, hubungan antarnegara, antarorganisasi, dan antarindividu, terasa seperti tidak berjarak (*borderless*). Sekarang, semua orang dapat berkomunikasi dimana saja berada di seluruh penjuru dunia dalam waktu yang relatif singkat dan biaya makin murah. Jika dahulu, telepon rumah dipandang sebagai salah satu simbol status, kini kepemilikannya makin meluas dan bahkan cenderung makin berkurang fungsinya setelah meluasnya pemilikan dan penggunaan telepon genggam (*handphone*). Pada saat yang sama peranan komputer juga semakin penting. Boleh dikatakan tidak ada kantor tanpa fasilitas komputer, apakah yang *portable*, *laptop*,

Perkantoran modern kini semakin mendekati situasi dan menuju satu era, di mana penggunaan kertas makin berkurang. Suatu saat nanti, kemungkinan besar korespondensi kantor tidak lagi menggunakan kertas (*paperless*). Pertukaran informasi dalam berbagai bentuknya akan banyak dilakukan melalui posel (*pos elektrik*) menggunakan internet, *BBM*, *e-mail*, *website*, sehingga informasi yang dikirim dan diterima lebih cepat, dengan biaya yang semakin terjangkau. Internet semakin mendapat tempat di perkantoran di mana setiap orang menggunakan komputer jinjing (*laptop*) yang makin kecil ukurannya yang dapat mengakses internet dengan cara nirkabel (*wireless*).

Kantor adalah tempat dan proses penanganan informasi. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa pekerjaan kantor adalah semua kegiatan yang bertalian dengan penanganan informasi yang berkaitan dengan bidang tugas dari kantor/instansi yang bersangkutan. Pengertian teknologi Informasi yang mudah dipahami adalah: "perolehan, pemrosesan, penyimpanan dan penyebaran informasi baik yang berbentuk angka, huruf, gambar, maupun suara dengan suatu alat *electronics* berdasarkan kombinasi antara perhitungan (*computing*) dan komunikasi jarak jauh (*telecommunications*)". (Soetrisno dan Brisma, 2009: 144).

Penanganan informasi di masa lalu dan sekarang lebih mengandalkan pada kertas dari pada benda lainnya. Dengan demikian, makin banyak informasi, makin banyak kertas yang kita butuhkan. Sehingga kantor menjadi gudang kertas (file).

Dengan adanya teknologi informasi seperti yang dioperasikan sekarang, maka seluruh informasi akan dialihkan ke "impulses" elektrik yang berukuran mini dengan kemampuan simpan lebih besar dibandingkan kertas; misalnya disimpan dalam disket/floppy, flashdisk, CD dan sebagainya, yang mampu memuat sejumlah informasi dari satu buku berukuran sedang.

Apakah peranan kertas akan hilang? Sudah tentu tidak. Kertas akan tetap menjadi sarana penting dalam penyimpanan informasi. Tetapi dengan meningkatnya peran teknologi informasi, pasti peran kertas akan berkurang. Peran kertas akan tetap dipakai dan merupakan sarana penting sebagai media penyajian informasi atau tukar menukar informasi antar manusia atau organisasi (sering diistilahkan sebagai "hardcopy").

Adanya kemajuan teknologi, khususnya teknologi informasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap pekerjaan kantor. Pekerjaan kantor dapat dilaksanakan dengan mudah dan cepat. Di bawah ini dapat dilihat bagaimana teknologi informasi dapat membantu masing-masing pekerjaan kantor.

1. Penanganan Surat dan Pembuatan Laporan

Dengan diciptakannya mikro komputer yang sekaligus dapat berfungsi sebagai *word processor*, maka dengan menggunakan komputer semacam ini penyelesaian surat-surat dan laporan sangat dipermudah, cepat, dan cermat.

Ada tiga jenis dasar *word processor* :

a. *Word-processor*,

Word-processor, yang berperan sendiri dalam hal ini sifat penggunaan *word processor independen*, dan hanya digunakan untuk pengolahan teks, terdiri atas *keyboard*, *processor*, *memory*, layar, dan *printer*.

b. Beberapa *word processor*

Beberapa *word processor* digunakan secara bergabung sebagai suatu sistem, terdiri atas beberapa *keyboard* dan layarnya yang

dihubungkan dengan komputer sentral yang berfungsi sebagai pusat pengolahan, penyimpanan dan pencetakan.

c. Beberapa *micro computer*

Beberapa *micro computer* dengan tujuan umum di mana digunakan program pengolahan kata (*a word-processing program*).

Terdapat beberapa keuntungan dari penggunaan *word-processor*:

- 1) Meningkatkan produktivitas dalam pengolahan dokumen, laporan atau surat, dan sebagainya.
- 2) Menambah kepuasan kerja
- 3) Meningkatkan kualitas dan konsistensi hasil akhir (*output*)
- 4) Menghemat tenaga
- 5) Mempermudah mengedit atau mengolah kalimat
- 6) Mempermudah memperoleh kembali data yang tersimpan
- 7) Kemampuan untuk mengintegrasikan *wordprocessor* dengan komputer-komputer lainnya.

Beberapa kerugian juga ada dalam penggunaan *word-processor*.

- 1) Memerlukan perubahan baik tata ruang fisik maupun prosedur kerja yang ada
- 2) Memerlukan pelatihan yang memadai
- 3) Menimbulkan gangguan pada mata karena terlalu banyak di muka layar
- 4) Mengurangi kesempatan kerja seperti pekerjaan kesekretariatan.

2. Komunikasi Perkantoran

Komunikasi dapat diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain melalui saluran. Komunikasi merupakan sarana yang menghubungkan orang-orang dalam organisasi untuk mencapai tujuan bersama.

Dengan pesatnya kemajuan teknologi modern, alat-alat komunikasi beraneka-ragam, sarana komunikasi semakin canggih yang kita kenal dengan telekomunikasi (*telecommunication*) berasal dari kata *tele* artinya pemindahan jarak jauh dan *communication* yang berarti hubungan. Dalam pengertian yang sederhana, telekomunikasi adalah cara penyampaian informasi jarak jauh melalui kabel/kawat listrik atau melalui gelombang radio. Telepon dan telegram merupakan telekomunikasi yang cukup tua.

BAB 11

TATA KERJA, PROSEDUR DAN SISTEM KERJA

Persaingan usaha yang sedemikian ketatnya saat ini memaksa perusahaan membuat berbagai kebijakan untuk melakukan pekerjaan yang dapat terukur, baik proses, alur kerja maupun metode yang di pakai, sehingga dalam melayani para pelanggan perusahaan dapat melakukan pelayanan yang prima. Salah satu cara dalam meningkatkan pelayanan dan kinerja di suatu perusahaan adalah dengan menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerjanya dalam rangka mencapai tingkat efisiensi dan efektifitas yang maksimal untuk menunaikan tugas dalam organisasi, dan lebih khusus lagi adalah untuk melayani para pelanggan.

Alur dan proses kerja yang pasti sangat penting untuk memastikan pekerjaan berlangsung dengan lancar, kelancaran dan kepastian pelayanan kerja ini merupakan harapan para konsumen, oleh karena itu sewajarnya semua organisasi perusahaan memiliki standar operasional kerja yang pasti.

Dalam kaitan ini, Idealnya, SOP di buat pada setiap unit kerja di perusahaan. Pembuatan SOP ini bertujuan untuk dapat memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perkantoran dapat terkontrol sehingga target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal, dan SOP juga berguna untuk mengefektif dan mengefisiensikan kegiatan perkantoran di setiap unit kerja dan juga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan publik bagi sebuah perusahaan.

Hal lain yang lebih penting lagi dari pemakaian SOP adalah untuk menghindarikedakpatuhan yang dilakukan oleh karyawan disetiap unitnya. Bila pelaksanaan kegiatan perkantoran yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan akan memungkinkan bagi

pihak-pihak tertentu untuk melakukan ketidakpatuhan, artinya, bila pelaksanaan kegiatan perkantoran yang berurutan dan sesuai dengan SOP, maka akan meminimalisir ketidakpatuhan yang ada dan dapat mengontrol perilaku anggota organisasi agar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Dengan kata lain, SOP dapat memberikan pengawasan kepada setiap anggota organisasi untuk bekerja sesuai standar. Bila bekerja berdasarkan SOP yang berlaku diperusahaan, maka akan dapat dipastikan pada saat evaluasi kerja setiap unit kerja di perusahaan dapat bernilai baik sesuai dengan tujuan dan pencapaian target kerja yang diinginkan dari perusahaan itu sendiri. Menurut Crisyanti (2011:203), pelaksanaan SOP dapat dimonitor secara internal maupun eksternal dan SOP dievaluasi secara berkala sekurang-kurangnya satu kali dalam satu tahun dengan materi evaluasi mencakup aspek efisiensi dan efektivitas pemakaian SOP.

Kenyataan yang ada saat ini masih banyak perusahaan terutama perusahaan masih kurang perhatian terhadap landasan kerja yang berupa SOP, pada hal idealnya pembuatan dan pemakaian SOP bagi perusahaan sangat penting dan perlu dievaluasi dari periode ke periode berikutnya untuk peningkatan kinerja karyawan.

A. Konsep Tata Kerja, Prosedur dan Sistem Kerja

1. Makna dan Manfaat Tata kerja, Prosedur dan Sistem Kerja

Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja merupakan suatu pernyataan tertulis yang menguraikan pelaksanaan kerja, rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, fungsi, tugas- tugas, tanggung jawab, wewenang, kondisi kerja dan aspek-aspek pekerjaan tertentu lainnya yang membentuk satu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan sesuatu bidang pekerjaan.

a. Pengertian Tata Kerja Organisasi

Tata kerja adalah pembentukan sebuah struktur kerja yang disusun dengan membentuk badan utama yang bertugas membuat skat-skot bagian dari sebuah organisasi atau anggota kelompok.

Tata kerja adalah pembentukan sebuah struktur kerja yang disusun dengan membentuk badan utama yang bertugas membuat skat-skot

bagian dari sebuah organisasi atau anggota kelompok serta sebagai suatu cara bagaimana sumber-sumber dan waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan tepat sehingga proses kegiatan manajemen dapat dilaksanakan dengan tepat pula dan proses kesalahan dalam pengelolaan manajemennya dapat diminimalisir.

Dengan tata kerja yang tepat mengandung arti bahwa proses kegiatan pencapaian tujuan sudah dilakukan secara ilmiah dan praktis, disamping itu pemakaian tata kerja yang tepat pada pokoknya ditujukan untuk:

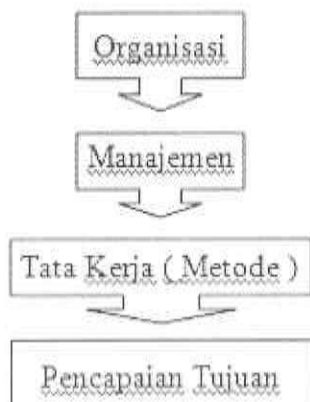
- 1) Menghindari terjadinya pemborosan di dalam penyalahgunaan sumber-sumber dan waktu yang tersedia.
- 2) Menghindari kemacetan-kemacetan dan kesimpangsiuran dalam proses pencapaian tujuan.
- 3) Menjamin adanya pembagian kerja, waktu dan koordinasi yang tepat.

Hubungan tata kerja dengan manajemen seperti di bawah ini:

- 1) Manajemen: Menjelaskan perlunya ada proses kegiatan dan pendayagunaan sumber-sumber serta waktu sebagai factor-faktor yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan demi tercapainya tujuan.
- 2) Tata Kerja: Menjelaskan bagaimana proses kegiatan itu harus dilaksanakan sesuai dengan sumber-sumber dan waktu yang tersedia.

Hubungan ini menjembatani suatu tujuan dari organisasi, karena manajemen dengan metode adalah sesuatu yang dibutuhkan oleh organisasi untuk meminimalisasi adanya kesalahan atau kegagalan dalam pelaksanaan kinerja anggota organisasi. Dengan tata kerja yang baik suatu manajemen akan berjalan rapi dan sesuai dengan tujuan semula.

Berikut ini adalah skema yang menjelaskan tentang hubungan antara organisasi-manajemen-tata kerja.



Sumber: Organisasi Dari Wikipedia bahasa Indonesia (2013), ensiklopedia bebas Organisasi Kemahasiswaan di Lithuania
 Organisasi (Yunani: ὄργανον, organon-alat), adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah unt tujuan bersama.

Dalam ilmu-ilmu sosial, organisasi dipelajari oleh periset dari berbagai bidang ilmu, terutama sosiologi, ekonomi, ilmu politik, psikologi, dan manajemen. Kajian mengenai organisasi sering disebut studi organisasi (organizational studies), perilaku organisasi (organizational behaviour), atau analisa organisasi (organization analysis).

Definisi Terdapat beberapa teori dan perspektif mengenai organisasi, ada yang cocok sama satu sama lain, dan ada pula yang berbeda. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya (uang, material, mesin, metode, lingkungan), sarana-parasarana, data, dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut para ahli terdapat beberapa pengertian organisasi sebagai berikut. Stoner mengatakan bahwa organisasi adalah suatu

pola hubungan-hubungan yang melalui mana orang-orang di bawah pengarahan atasan mengejar tujuan bersama. James D. Mooney (1992), mengemukakan bahwa organisasi adalah bentuk setiap perserikatan manusia untuk mencapai tujuan bersama.

Chester I. Bernard (1976), berpendapat bahwa organisasi adalah merupakan suatu sistem aktivitas kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih.

Stephen P. Robbins (1988), menyatakan bahwa Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sebuah organisasi dapat terbentuk karena dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan eksistensi sekelompok orang tersebut terhadap masyarakat.

Organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dapat diakui keberadaannya oleh masyarakat disekitarnya, karena memberikan kontribusi seperti; pengambilan sumber daya manusia dalam masyarakat sebagai anggota-anggotanya sehingga menekan angka pengangguran. Orang-orang yang ada di dalam suatu organisasi mempunyai suatu keterkaitan yang terus menerus.

Rasa keterkaitan ini, bukan berarti keanggotaan seumur hidup. Akan tetapi sebaliknya, organisasi menghadapi perubahan yang konstan di dalam keanggotaan mereka, meskipun pada saat mereka menjadi anggota, orang-orang dalam organisasi berpartisipasi secara relatif teratur.

Partisipasi Dalam berorganisasi setiap individu dapat berinteraksi dengan semua struktur yang terkait baik itu secara langsung maupun secara tidak langsung kepada organisasi yang mereka pilih. Agar dapat berinteraksi secara efektif setiap individu bisa berpartisipasi pada organisasi yang bersangkutan.

Dengan berpartisipasi setiap individu dapat lebih mengetahui hal-hal apa saja yang harus dilakukan. Pada dasarnya partisipasi didefinisikan sebagai keterlibatan mental atau pikiran dan emosi atau perasaan seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha

mencapai tujuan. Keterlibatan aktif dalam berpartisipasi, bukan hanya berarti keterlibatan jasmaniah semata.

Partisipasi dapat diartikan sebagai keterlibatan mental, pikiran, dan emosi atau perasaan seseorang dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada kelompok dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggung jawab terhadap usaha yang bersangkutan.

Menurut Keith Davis (1995), ada tiga unsur penting partisipasi: Unsur pertama, bahwa partisipasi atau keikutsertaan sesungguhnya merupakan suatu keterlibatan mental dan perasaan, lebih daripada semata-mata atau hanya keterlibatan secara jasmaniah. Unsur kedua adalah kesediaan memberi sesuatu sumbangan kepada usaha mencapai tujuan kelompok. Ini berarti, bahwa terdapat rasa senang, kesukarelaan untuk membantu kelompok. Unsur ketiga adalah unsur tanggung jawab.

Unsur tersebut merupakan segi yang menonjol dari rasa menjadi anggota. Hal ini diakui sebagai anggota artinya ada rasa "sense of belongingness". Jenis-jenis Keith Davis juga mengemukakan jenis-jenis partisipasi, yaitu sebagai berikut: Pikiran (psychological participation) Tenaga (physical participation) Pikiran dan tenaga Keahlian Barang Uang Syarat-syarat Agar suatu partisipasi dalam organisasi dapat berjalan dengan efektif, membutuhkan persyaratan-persyaratan yang mutlak yaitu . Waktu.

Untuk dapat berpartisipasi diperlukan waktu. Waktu yang dimaksudkan disini adalah untuk memahami pesan yang disampaikan oleh pemimpin. Pesan tersebut mengandung informasi mengenai apa dan bagaimana serta mengapa diperlukan peran serta. Bilamana dalam kegiatan partisipasi ini diperlukan dana perangsang, hendaknya dibatasi seperlunya agar tidak menimbulkan kesan "memanjakan", yang akan menimbulkan efek negatif.

Subyek partisipasi hendaknya relevan atau berkaitan dengan organisasi dimana individu yang bersangkutan itu tergabung atau sesuatu yang menjadi perhatiannya. Partisipasi harus memiliki kemampuan untuk berpartisipasi, dalam arti kata yang bersangkutan memiliki luas lingkup pemikiran dan pengalaman yang sama dengan komunikator, dan kalupun belum ada, maka unsur-unsur itu ditumbuhkan oleh komunikator. Partisipasi harus memiliki kemampuan

untuk melakukan komunikasi timbal balik, misalnya menggunakan bahasa yang sama atau yang sama-sama dipahami, sehingga tercipta pertukaran pikiran yang efektif atau berhasil. Para pihak yang bersangkutan bebas di dalam melaksanakan peran serta tersebut sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Bila partisipasi diadakan untuk menentukan suatu kegiatan hendaknya didasarkan kepada kebebasan dalam kelompok, artinya tidak dilakukan pemaksaan atau penekanan yang dapat menimbulkan ketegangan atau gangguan dalam pikiran atau jiwa pihak-pihak yang bersangkutan. Hal ini didasarkan kepada prinsip bahwa partisipasi adalah bersifat persuasif. Partisipasi dalam organisasi menekankan pada pembagian atau tugas-tugas dalam melaksanakan kegiatannya dengan maksud meningkatkan efektif tugas yang diberikan secara terstruktur dan lebih jelas. Bentuk-bentuk organisasi Organisasi politik Organisasi sosial Organisasi mahasiswa Organisasi olahraga Organisasi sekolah Organisasi negara

Untuk mempersiapkan segala sesuatunya dengan tepat maka terlebih dahulu dipersiapkan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatannya, unsure-unsur kegiatan dalam organisasi dan lainnya (Sedarmayanti, 2001).

b. Pengertian Prosedur Kerja Organisasi

Sedangkan prosedur memiliki beberapa pengertian. Menurut Muhammad Ali (2000: 325) "Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan"

Menurut Widjaja (1995 : 83) "Prosedur adalah sekumpulan bagian yang saling berkaitan misalnya : orang, jaringan gudang yang harus dilayani dengan cara yang tertentu oleh sejumlah pabrik dan pada gilirannya akan mengirimkan pelanggan menurut proses tertentu"

Sedangkan menurut Kamaruddin (1992: 836- 837) "Prosedur pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan melaksanakan dan memudahkan kegiatan utama dari suatu organisasi".

Sedangkan pengertian prosedur menurut Ismail Masya (1994 : 74) mengatakan bahwa "Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang".

Prosedur adalah suatu rangkaian cara yang disatukan dan menjadi pola yang tetap dalam pelaksanaan setiap pekerjaan dan menjadi acuan bagi setiap pegawai untuk melaksanakan pekerjaannya, baik pada organisasi pemerintah maupun pada organisasi swasta.

Prosedur yang disusun dengan tepat tentu akan membantu membimbing pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga tidak salah langkah, pembagian kerja dan frekuensi kerja diatur dengan sebaik-baiknya serta menghindari adanya pekerjaan yang tumpang tindih antar bidang atau bidang dalam mencapai tujuan organisasi.

Soedjadi (1993: 84), mengemukakan pendapatnya mengenai prosedur dalam bukunya (*Organization and Methods*) Penunjang Berhasilnya Proses Manajemen sebagai berikut:

Prosedur adalah rangkaian dari tata kerja yang berurutan tahap demi tahap serta jelas menunjukkan arah atau arus (flow) yang harus ditempuh dari mana pekerjaan berasal kemana diteruskan dan kapan atau dimana selesainya dalam rangka penyelesaian suatu bidang pekerjaan atau tugas.

Terry alih bahasa Winardi dengan bukunya Asas-asas Manajemen (1986: 221), adalah sebagai berikut:

Prosedur merupakan suatu seri tugas-tugas yang berhubungan satu sama lain yang merupakan bagian daripada urutan kronologis dan cara yang ditetapkan untuk melaksanakan suatu pekerjaan.

Pengertian di atas, menunjukkan bahwa prosedur merupakan rangkaian tata kerja yang saling berhubungan yang memperlihatkan rangkaian unsur-unsur operasi suatu kegiatan yang sesuai dengan tujuan organisasi

Moekijat (1997: 53), memberikan pengertian mengenai prosedur sebagai berikut: Prosedur Administrasi atau sistem kerja adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di dalam mana pekerjaan dilakukan dan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, dimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Moekijat dengan bukunya Tata Laksana Kantor (1995:105) mengemukakan, bahwa: Prosedur dapat dirumuskan sebagai serangkaian langkah pekerjaan tuli menulis yang berhubungan, biasanya dilaksanakan oleh lebih daripada satu orang, yang

membentuk suatu cara tertentu dan dianggap baik untuk melakukan suatu keseluruhan tahap yang penting dari suatu kegiatan.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli di atas maka dapat disimpulkan yang dimaksud dengan prosedur adalah suatu tata cara kerja atau kegiatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan urutan waktu dan memiliki pola kerja yang tetap yang telah ditentukan.

c. Pengertian Sistem Kerja Organisasi

Pada kesempatan bagian akan membahas pengertian sistem dan prosedur menurut para ahli.

Menurut Hall (2001:5) suatu system pada dasarnya adalah sekelompok dua atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan bersama.

1) Sistem Perkantoran

Menurut Ahli Inggris J.C. Denyer (Office Management, 1975) memberikan definisi sistem perkantoran sebagai berikut: Dapatlah dikatakan bahwa suatu sistem perkantoran adalah urutan baku operasi-operasi dalam suatu kegiatan perusahaan khusus (pembayaran upah, pembuatan faktur penjualan, dan sebagainya) dan berkenaan dengan bagaimana operasi-operasi itu dilaksanakan (metode) maupun dengan dimana dan bila mana dilaksanakan

Definisi yang diberikan oleh Terry (1988): bahwa, "Suatu prosedur perkantoran dapat didefinisikan sebagai suatu rangkaian langkah-langkah ketatausahaan yang bertalian, biasanya dilaksanakan oleh lebih dari satu orang, yang membentuk suatu cara yang diterima dan menjadi tetap dalam menjalankan suatu tahap aktivitas perkantoran yang penting dan menyeluruh. Jadi Prosedur perkantoran adalah segenap rangkaian metode kantor yang telah menjadi langkah-langkah tetap dalam penyelesaian sesuatu pekerjaan di bidang tatausaha biasanya oleh lebih daripada satu petugas.

Pada saat prosedur diperlukan untuk melengkapi beberapa proses pekerjaan, maka metode berisi tentang aktivitas operasional atau teknis yang akan menjelaskannya. Jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi sebagai sebuah system merupakan kesatuan, dimana bagian terkecil dari system (metode atau prosedur maupun subsistem) merupakan penjabaran dari system organisasi yang digunakan.

2) Karakteristik Sistem

Menurut Mcleod dan Schell (2011), sebuah system yang baik memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a) **Fleksibel.** Walaupun system yang efektif adalah system yang terstruktur dan terorganisir dengan baik, namun sebaiknya cukup fleksibel agar lebih mudah disesuaikan dengan keadaan yang sering berubah.
- b) **Mudah diadaptasikan.** Sistem yang baik juga harus cepat dan mudah diadaptasikan dengan kondisi baru tanpa mengubah system yang lama maupun mengganggu fungsi utamanya.
- c) **Sistematis.** Agar berfungsi secara efektif, hendaknya system yang ada bersifat logis dan sistematis, yaitu system yang dibuat tidak akan mempersulit aktivitas kerja yang telah ada.
- d) **Fungsional.** Sistem yang efektif harus dapat membantu mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- e) **Sederhana.** Sebuah system seharusnya lebih sederhana sehingga lebih mudah dipahami dan dilaksanakan.
- e) **Pemanfaat sumberdaya yang optimal.** Sistem yang dirancang dengan baik akan dijadikan penggunaan sumber daya yang dimiliki organisasi dapat dioptimalkan penmanfaatannya

3) Unsur System

Secara umum, sebuah system yang ideal memiliki unsur sebagai berikut:

- a) **Input.** Jenis input yang biasa dijumpai yaitu data, informasi, dan material yang diperoleh baik dari dalam maupun luar organisasi. Tentunya kelancaran aliran input ini akan ditunjang oleh keterampilan dan pengetahuan, serta peralatan kantor yang memadai guna menjalankan metode dan prosedur dalam system.
- b) **Processing.** Perubahan dari input menjadi output yang diinginkan dilakukan pada saat pemrosesan yang melibatkan metode dan prosedur dalam system. Biasanya aktivitas ini akan secara otomatis mengklasifikasikan, mengonversikan, menganalisis, serta memperoleh kembali data atau informasi yang dibutuhkan.
- c) **Output.** Setelah melalui pemrosesan, input akan menjadi output, berupa informasi pada sebuah kertas atau dokumen yang tersimpan secara elektronik. Output ini akan mendistribusikan

kepada bagian atau pegawai yang membutuhkan.

- d) **Feedback.** Pemberian umpan balik mutlak diperlukan oleh sebuah system, Karena hal itu akan membantu organisasi untuk mengevaluasi dan memperbaiki system yang ada sekarang menjadi lebih baik lagi. Sebagai contoh, jika unit biaya melebihi standar yang ditentukan, maka pengendalian masing-masing proses perlu untuk ditingkatkan. Umpan-balik akan membuat system dapat mengvaluasi efektivitas output yang dihasilkan agar lebih bernilai tambah bagi organisasi. Tentunya kuantitas maupun kualitas umpan-balik berbeda satu system ke system yang lain. Semakin vital keberadaan sistem tersebut bagi organisasi, semakin penting pula umpan-balik tersebut diperlukan.
- e) **Pengawasan.** Seperti halnya elemen system yang lain pengawasan juga memiliki dimensi internal dan eksternal. Dimensi internal tersebut adalah kebijakan dan prosedur system yang harus ditaati. Dimensi eksternal melibatkan Negara, peraturan pemerintah, dan regulasi yang berdampak pada kebijakan sistem begitu juga etika, dan pertimbangan moral.

Saat ini sebagian besar system informasi yang dijalankan oleh organisasi menggunakan aliran informasi yang bertumpu pada pengelolaan otomatis computer secara online. Diharapkan informasi akan dapat disampaikan kepada pengguna kapan pun dan dimana pun dengan menggunakan e-mail, scheduling, dan *software-software* lain.

4) Tahapan pada Pengembangan system

Pengembangan dari satu system baru atau memodifikasi system yang telah ada merupakan upaya untuk mengembangkan system yang lebih baik dan mampu beradaptasi dengan lingkungan secara cepat. Berikut ini adalah tahapan pengembangan system yang diajukan oleh Quible (2011): (a) Batasi secara jelas proses yang perlu diajari, (b) beri rencana tentang isi dan proses yang sedang berjalan; (c) Analisis proses yang sedang berjalan, (d) Rencanakan proses yang dikembangkan, setelah itu (e) buat proses baru.

5) Jenis system

Menurut Martin dkk. (2002), pada organisasi idealnya harus terdapat empat jenis system, dimana tiap jenisnya melayani tingkatan organisasi yang berbeda. Sistem tersebut antara lain:

- (a) Sistem pada tingkatan operasional; Sistem yang memonitor tiap aktivitas administrasi di kantor, dan diharapkan dapat menjawab pertanyaan rutin, system dasar yang digunakan pada aktivitas rutin berupa system komputeryang mencatat transaksi harian dalam bisnis, seperti pemasukan data, data pembayaran atau tagihan, dan sebagainya.
- (b) Sistem pada tingkatan staf (perkantoran); System informasi yang mendukung pekerjaan yang dilakukan pegawai teknis (pegawai yang membutuhkan pengetahuan khusus untuk bekerja) maupun pegawai yang memproses data dan informasi suatu organisasi seperti pengelola data personalia suatu organisasi. Sistem pengolahan data merupakan system yang paling banyak digunakan di kantor, karena memproduksi dokumen dan informasi merupakan aktivitas utama sebuah kantor.
- (c) Sistem pada tingkatan manajemen; Sistem informasi yang mendukung aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajer tingkat menengah. Menurut Laudon dan Laudon (2004), ada dua system yang dapat diklasifikasikan dalam system ini: Sistem informasi manajemen (management information System-MIS): Sistem informasi yang mendukung fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan pengambilan keputusan dengan menyediakan ringkasan rutin tentang aktivitas pekerjaan. Sistem pendukung keputusan (Decision Support System-DDS) : Sistem informasi pada tingkatan manajemen yang mengkombinasikan data dengan system analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan yang terstruktur maupun tidak.
- (d) Sistem pada tingkatan strategis; Sistem informasi yang mendukung aktivitas perencanaan jangka panjang (strategis) yang dilakukan oleh manajer senior, yang biasa dikenal dengan nama ESS (executive support system). Sistem ini ditujukan untuk menangani masalah yang tidak rutin terjadi dan membutuhkan pertimbangan, evaluasi, dan solusi yang tidak normal. ESS didesain untuk data mengenai peristiwa eksternal, namun system ini juga mampu menyarikan data dari MIS atau DDS internal seperti berapa pegawai yang telah menerima training program computer terbaru.

2. Manfaat Tata Kerja, Prosedur Kerja dan Sistem Kerja

Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja juga merupakan proses penentuan, melalui tinjauan dan penyelidikan, dan pemberi laporan mengenai informasi yang berhubungan dengan hakekat dari pada suatu jabatan tertentu.

Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja telah diuraikan dalam uraian pekerjaan yang dimana dijadikan pedoman bagi setiap pegawai yang memegang suatu jabatan. Selain itu, uraian pekerjaan merupakan informasi tertulis yang menguraikan tugas dan tanggung jawab, kondisi pekerjaan, hubungan pekerjaan dan aspek pekerjaan suatu jabatan. Dan secara singkat dapat dikatakan bahwa analisa pekerjaan berhubungan dengan fakta-fakta mengenai pekerjaan-pekerjaan dan apa yang perlu untuk melaksanakan secara kompeten (Arep dan Hendri, 2003).

Maka dapat disimpulkan pengertian Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja adalah proses penentuan fungsi, tugas, dan tata kerja bagi setiap pegawai agar setiap pegawai dapat mengetahui, menghayati dan melaksanakan pekerjaan dengan baik menurut fungsinya masing-masing.

Berdasarkan Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang telah diuraikan dan dapat dilihat juga dalam uraian pekerjaan diantaranya antara lain:

- a. Mempermudah para pegawai dalam menjalankan tugas
- b. Tugas-tugas dapat dilaksanakan secara teratur dan tepat waktu
- c. Keletihan dalam bekerja dapat diatasi
- d. Pekerjaan yang terbelenggu dapat diatasi
- e. Tujuan pekerjaan dapat tercapai secara efektif
- f. Dapat dilakukan standarisasi dan pengendalian kerja dengan setepat- tepatnya
- g. Dapat dijadikan sebagai pedoman kerja

3. Pentingnya Prosedur kerja, Tata Kerja dan Sistem Kerja

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar prosedur kerja atau dikenal dengan *Standar Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman untuk melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan operasional perusahaan.

Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu bidang tugas. Tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan suatu bidang pekerjaan. Suatu pola dalam melaksanakan pekerjaan itulah yang dinamakan dengan sistem kerja.

Berdasarkan pengertian yang ada maka manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja, antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja penting artinya karena merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijakan ke dalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan operasional perusahaan sehari-hari.
- b. Melalui tenaga kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang dibuat dengan cepat, dapat dilakukan standarisasi dan pengendalian kerja dengan secepat-cepatnya.
- c. Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja bermanfaat, baik bagi para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan, untuk dijadikan sebagai panduan dalam bekerja.

4. Asas Penyusunan Prosedur kerja, Tata Kerja dan Sistem Kerja

Dalam penyusunan prosedur kerja tata kerja, dan sistem kerja perlu memperhatikan beberapa asas sebagai berikut.

- a. Harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis serta dituangkan dalam bentuk manual (dicetak).
- b. Harus dikomunikasikan atau diinformasikan kepada semua petugas atau pihak yang berkepentingan.
- c. Harus sesuai dengan kebijakan pimpinan dan kebijakan umum yang ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi.
- d. Harus dapat mendorong pelaksanaan kegiatan secara efisien serta menciptakan jaminan yang memadai bagi terjaganya sumber-sumber yang berada dibawah pengendalian organisasi.
- e. Secara periodik harus ditinjau dan dievaluasi kembali serta bila perlu direvisi dan disesuaikan dengan kondisi terkini.

Secara umum pengaturan kebijakan prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Setiap pimpinan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungan instansi atau kantor lain.
- b. Setiap pimpinan satuan organisasi bertanggungjawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan membimbing serta memberikan petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
- c. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dengan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.
- d. Setiap pimpinan organisasi wajib mengolah dan memanfaatkan laporan guna bahan pengambilan keputusan, penyusunan laporan lebih lanjut dan memberikan petunjuk kepada bawahan.
- e. Dalam menyampaikan suatu laporan, setiap satuan organisasi wajib memberikan tembusan kepada satuan organisasi lainnya yang secara fungsional mempunyai hubungan kerja.

5. Prinsip-prinsip Penyusunan Prosedur kerja

Mengingat pentingnya prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja maka perlu diketahui prinsip-prinsip dalam menyusun prosedur kerja, yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja harus disusun dengan memperhatikan tujuan, fasilitas, peralatan, material, biaya, dan waktu yang tersedia serta luas, macam, dan sifat tugas atau pekerjaan.
- b. Untuk mempersiapkan segala sesuatunya dengan tepat maka terlebih dahulu dipersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatannya, serta unsur-unsur kegiatan di dalam organisasi lainnya.
- c. Hendaknya ditentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya.
- d. Perlu didaftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.
- e. Dalam penetapan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya

harus terdapat hubungan yang sangat erat yang keseluruhannya menuju ke satu tujuan.

- f. Setiap tahap harus merupakan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan.
- g. Perlu ditetapkan tentang kecakapan dan keterampilan tenaga kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan.
- h. Prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja harus disusun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas.
- i. Penyusunan prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja harus disesuaikan dengan perkembangan teknologi.
- j. Untuk penggambaran tentang penerapan suatu prosedur tertentu sebaiknya dipergunakan simbol dan skema atau bagan prosedur dengan jelas dan tepat. Bagan semacam ini sering disebut skema arus kerja.
- k. Untuk menjamin penerapan prosedur kerja, tata kerja dan sistem kerja dengan jelas dan tepat maka perlu dipakai buku pedoman.

B. Pengaturan Pokok di Bidang Tata Kerja, Prosedur dan Sistem Kerja

1. Prosedur Kerja dan Aturan Kerja

Prosedur kerja, adalah suatu rangkaian dari tata kerja yang saling berhubungan satu dengan yang lain dimana terlihat adanya suatu urutan tahap demi tahap dan jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas.

Tata kerja adalah suatu cara dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang dan biaya yang tersedia seefisien mungkin.

Sistem kerja adalah rangkaian antara tata kerja dan prosedur kerja yang dapat membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka pelaksanaan suatu bidang pekerjaan.

Sedangkan manfaat tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja:

- a. Sebagai pola kerja yang dapat menjabarkan tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijaksanaan dalam kegiatan pelaksanaan yang nyata.
- b. Sebagai standardisasi dan pengendalian kerja setepat-tepatnya

- c. Sebagai pedoman kerja bagi para pelaksana atau semua pihak yang berkepentingan.

2. Pengaturan pokok dibidang tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja dalam organisasi

- a. Setiap pimpinan mewajibkan bawahannya untuk dapat menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi baik di dalam lingkungan instansi masing-masing maupun dengan instansi atau kantor lain
- b. Setiap pimpinan satuan organisasi mewajibkan bawahannya untuk dapat mengikuti petunjuk dan bertanggung jawab kepada masing-masing atasan dengan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.
- c. Setiap pimpinan organisasi mewajibkan bawahannya untuk dapat mengolah dan memanfaatkan laporan yang dapat digunakan sebagai bahan untuk mengambil suatu keputusan, menyusun laporan lebih lanjut dan memberikan segala petunjuk
- d. Setiap satuan organisasi diwajibkan untuk memberikan suatu tembusan kepada satuan organisasi lain secara fungsional yang mempunyai hubungan kerja dalam penyampaian suatu laporan.

3. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah setiap ruangan tertutup atau terbuka, bergerak atau tetap di mana tenaga kerja bekerja atau yang sering dimasuki tenaga kerja untuk keperluan suatu usaha dan di mana terdapat sumber-sumber bahaya.

Unsur lingkungan kerja antara lain:

- 1) **Pekerja:** orang yang bekerja di suatu perusahaan/kantor/ organisasi dan bertanggung jawab untuk menyelesaikan segala tugas dan pekerjaan yang diserahkan oleh pimpinan suatu perusahaan/organisasi/kantor
- 2) **Pengusaha:** seorang atau sekelompok orang atau suatu badan hukum yang memiliki atau berhak mewakili pemilik suatu perusahaan/organisasi/kantor.
- 3) **Direktur:** orang yang memimpin secara langsung suatu perusahaan/organisasi/kantor dan bertugas untuk mengorganisasi semua pekerja yang berada dibawahnya.
- 4) **Pegawai pengawas:** orang yang mempunyai keahlian di

dalam mengawasi para pekerja dan menguasai pengetahuan dasar dalam bidang keselamatan dan kesehatan kerja.

- 5) **Bahaya kerja** adalah suatu keadaan yang dapat mengakibatkan kecelakaan/kerugian berupa cedera, penyakit dan kerusakan di dalam melaksanakan fungsi yang telah ditetapkan
- 6) **Tempat kerja** adalah tempat untuk bekerja yang memenuhi berbagai persyaratan, seperti penerangan/cahaya, tata warna, ventilasi/pengaturan udara, dekorasi, suara bising, music dan keamanan.

a) Penerangan

- Penerangan harus baik agar tidak mengakibatkan kerusakan pada mata para pekerjanya, ada dua macam penerangan:
- Penerangan alami yang berasal dari sinar matahari
- Penerangan buatan berasal dari cahaya lampu

b) Tata warna

Warna yang digunakan hendaknya mempunyai sifat yang dapat merangsang perasaan manusia, seperti perasaan senang, bersemangat dsb. Selain itu warna juga berfungsi sebagai pemantul sinar yang diterimanya.

c) Ventilasi

Ventilasi atau pengaturan udara yang baik dimana suhu berkisar antara 13 – 24 derajat celcius. Pengaturan udara yang baik akan membuat pekerja dapat bekerja dengan lancar karena mendapat udara yang segar dan nyaman.

d) Dekorasi

Dekorasi yang baik harus memperhatikan letak, susunan dan tata warna perlengkapan yang akan dipasangnya

e) Suara bising

Lingkungan kerja yang baik menghindari suara bising dari kendaraan bermotor karena setiap pekerja membutuhkan konsentrasi di dalam menyelesaikan suatu pekerjaan

f) Music

Adalah baiknya perusahaan/kantor/organisasi memutar music untuk membangkitkan semangat kerja.

g) **Keamanan**

Merupakan unsur yang sangat penting dalam menciptakan suatu lingkungan kerja yang baik.

4. Memahami aturan kerja

Sistem kerja yang baik membantu terbentuknya tata kerja yang baik. Sebuah sistem mengandaikan adanya kesinambungan dan sinergi antara aturan, tugas yang dilaksanakan, pelaksanaan aturan dan output yang dihasilkan dan sistem kerja selalu terbuka pada hal-hal baru dan perubahan.

Perusahaan yang baik selalu memerlukan perangkat, aturan dan tata kelola yang baik agar menghasilkan sesuatu yang baik pula.

Tujuan suatu perusahaan/kantor/organisasi dituangkan dalam visi dan misinya, visi sebagai konsep ideal yang dijabarkan ke dalam misinya sebagai penerapan langkah atau strategi yang baik. Karena itu tata kelola perusahaan harus memenuhi prinsip-prinsip mendasar yang perlu dijalankan secara benar dan perlu dikembangkan kerjasama tim yang baik dengan berbagai pihak, terutama dari seluruh karyawan dan top manajemen sehingga memberikan banyak manfaat termasuk bagi stakeholder.

- a. **Visi** adalah cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan untuk menjamin kelestarian dan kesuksesan jangka panjang.
- b. **Misi** adalah pernyataan tentang apa yang harus dikerjakan oleh lembaga dalam usahanya mewujudkan Visi.

Dalam operasionalnya orang berpedoman pada pernyataan misi yang merupakan hasil kompromi interpretasi Visi. Misi merupakan sesuatu yang nyata untuk dituju serta dapat pula memberikan petunjuk garis besar cara pencapaian Visi.

5. Prinsip-Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang Baik

Mengenal dan melaksanakan prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik, antara lain:

a. **Prinsip akuntabilitas (accountability)**

Memuat kewenangan – kewenangan yang harus dimiliki oleh semua pihak yang terlibat dalam perusahaan/organisasi dengan memahami visi dan misi, target perusahaan, peran, tugas, tanggung

jawab, menaati sistem dan prosedur, melakukan proses cek and balance, melakukan penilaian kinerja, pertanggungjawaban dan mendokumentasikan hasil pekerjaan.

b. Prinsip pertanggungjawaban (responsibility)

Mengelola perusahaan/organisasi secara bertanggung jawab dengan memahami aturan, menerapkan sistem tata nilai dan budaya perusahaan, menaati sistem dan prosedur dalam pengambilan keputusan, bekerja sesuai standar operasional, terdapat pendelegasian wewenang, dan mempertanggung jawabkan hasil kerja secara teratur.

c. Prinsip keterbukaan (transparency)

Dalam prinsip ini informasi harus diungkapkan secara tepat waktu, akurat, obyektif dengan tetap menjaga syarat –syarat kerahasiaan.

Prinsip ini dilaksanakan terutama dalam hal pengambilan keputusan, pelaporan kepada pihak eksternal dan audit

d. Prinsip kewajaran (fairness)

Semua pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan memiliki kesempatan untuk mendapatkan perlakuan yang adil dari perusahaan, semua pihak memperoleh hak dan melaksanakan kewajiban secara adil dan wajar.

e. Prinsip kemandirian (independency)

Para pengelola perusahaan/organisasi dituntut untuk bertindak secara mandiri sesuai peran dan fungsi yang dimiliki tanpa adanya tekanan-tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan sistem operasional.

6. Manajemen dan Tata Kerja

Tata kerja atau metode adalah satu cara bagaimana (how) agar sumber-sumber dan waktu yang tersedia dan amat diperlukan dapat dimanfaatkan dengan tepat sehingga proses kegiatan manajemen dapat dilaksanakan dengan tepat pula.

Dengan tata kerja yang tepat mengandung arti bahwa proses kegiatan pencapaian tujuan sudah dilakukan secara ilmiah dan praktis, disamping itu pemakaian tata kerja yang tepat pada pokoknya ditujukan untuk:

- a) Menghindari terjadinya pemborosan di dalam penyalahgunaan sumber-sumber dan waktu yang tersedia.
- b) Menghindari kemacetan-kemacetan dan kesimpangsiuran dalam proses pencapaian tujuan.
- c) Menjamin adanya pembagian kerja, waktu dan koordinasi yang tepat.

Jadi hubungan antara manajemen dan tata kerja dapat dilukiskan seperti dibawah ini: Manajemen: Menjelaskan perlunya ada proses kegiatan dan pendayagunaan sumber-sumber serta waktu sebagai faktor-faktor yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan demi tercapainya tujuan.

Tata Kerja: Menjelaskan bagaimana proses kegiatan itu harus dilaksanakan sesuai dengan sumber-sumber dan waktu yang tersedia.

7. Manajemen, Organisasi, dan Tata Kerja

Eratnya hubungan atau hubungan timbal balik antara ketiga hal tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Manajemen : Proses kegiatan pencapaian tujuan melalui kerjasama antar manusia.
- 2) Organisasi : Alat bagi pencapaian tujuan tersebut dan alat bagi pengelompokkan kerjasama.
- 3) Tata kerja : Pola cara-cara bagaimana kegiatan dan kerjasama tersebut harus dilaksanakan sehingga tujuan tercapai secara efisien.

Dari konsep tersebut, jelaslah bahwa baik manajemen, organisasi maupun tata kerja ketiganya diarahkan kepada tercapainya tujuan. Oleh karna itu dapat di katakan hubungan antara manajemen dan tata kerja seperti berikut:

Manajemen: Menjelaskan perlunya ada proses kegiatan pendayagunaan sumber sumber serta waktu sebagai faktor-faktor yang diperlukan untuk pelaksanaan kegiatan demi tercapainya suatu tujuan.

Tata Kerja: Menjelaskan bagaimana proses kegiatan itu harus dilaksanakan sesuai dengan sumber-sumber yang ada dan waktu yang tersedia, hubungan antara manajemen, organisasi dan tata kerja
Manajemen : proses kegiatan pencapaian tujuan melalui kerja sama antar manusia
satu sama lain
organisasi : alat bagi pencapaian tujuan dan alat bagi pengelompokkan kerja sama

Tata Kerja, merupakan pola cara-cara bagaimana kegiatan kerja sama tersebut harus dilaksanakan sehingga tujuan tercapai secara efisien. Hubungan dari ketiga kata tersebut adalah sama-sama mengarah pada keinginan mencapai suatu tujuan.

C. Penyederhanaan Kerja Kantor

1. Arti Penting Penyederhanaan Kerja Kantor

Menyederhanakan berarti membuat suatu system yang ruwet atau pekerjaan yang sukar menjadi lebih mudah atau ringan, palaksanaan asas ini sebagai berikut:

- a. Pedoman tentang tata cara, Tata cara dari suatu karaja perkantoran hendaknya memiliki yang benar-benar menghemat sumber-sumber kerja, yaitu cara-cara yang termurah.
- b. Pedoman tentang perlengkapan tata usaha.
- c. Segenap perlengkapan tatauusaha dari material sampai mesin dan perabot kantor sejauh mungkin hendaknya di usahakan standardisasi untuk memudahkan pengadaan.
- d. Pedoman tentang pengorganisasian tatauusaha

Berbagai kerja perkantoran yang bersifat umum sebaiknya dipersatukan dan di pusatkan pada suatu bagian tatauusaha yang melayani semua operatif, misalnya pekerjaan penyambungan telepon.

2. Pola Penyederhanaan Kerja

Tujuan dari method engineering (Pola Penyederhanaan Kerja) adalah melakukan perbaikan metode kerja disetiap bagian untuk meningkatkan fleksibilitas sistem kerja, kepuasan pelanggan dan meningkatkan produktivitas kerja.

a. Work Study (Studi Kerja)

Work Study (Studi Kerja), dalam operasionalnya meliputi beberapa komponen diantaranya:

- 1) Perbaikan proses, prosedur dan tata cara pelaksanaan penyelesaian pekerjaan.
- 2) Perbaikan dan penghematan penggunaan material, mesin/ fasilitas kerja serta tenaga kerja.
- 3) Perbaikan tata ruang kerja yang mampu memberikan suasana kerja/lingkungan kerja yang lebih aman dan nyaman.
- 4) Pendayagunaan usaha manusia dan pengurangan gerakan-

BAB 12

KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA

Di era globalisasi dan pasar bebas WTO dan GATT yang akan berlaku pada tahun 2020 mendatang, kesehatan dan keselamatan kerja merupakan salah satu prasyarat yang ditetapkan dalam hubungan ekonomi perdagangan barang dan jasa antar negara yang harus dipenuhi oleh seluruh negara anggota, termasuk bangsa Indonesia. Untuk mengantisipasi hal tersebut serta mewujudkan perlindungan masyarakat pekerja Indonesia, telah ditetapkan Visi Indonesia Sehat 2010 yaitu gambaran masyarakat Indonesia di masa depan, yang penduduknya hidup di dalam lingkungan dan perilaku sehat, memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Era globalisasi menuntut pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) di setiap tempat kerja termasuk di sektor kesehatan. Untuk itu kita perlu mengem-bangkan dan meningkatkan K3 di sektor kesehatan dalam rangka menekan serendah mungkin risiko kecelakaan dan penyakit yang timbul akibat hubungan kerja, serta meningkatkan produktivitas dan efesiensi

Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari karyawan/pekerja di sektor kesehatan tidak terkecuali di Rumah Sakit maupun perkantoran, akan terpajan dengan resiko bahaya di tempat kerjanya. Resiko ini bervariasi mulai dari yang paling ringan sampai yang paling berat tergantung jenis pekerjaannya.

Dari hasil penelitian di sarana kesehatan Rumah Sakit, sekitar 1.505 tenaga kerja wanita di Rumah Sakit Paris mengalami gangguan muskuloskeletal (16%) di mana 47% dari gangguan tersebut berupa nyeri di daerah tulang punggung dan pinggang. Dan dilaporkan juga pada 5.057 perawat wanita di 18 Rumah Sakit didapatkan 566 perawat

wanita adanya hubungan kausal antara pemajanan gas anestesi dengan gejala neoropsikologi antara lain berupa mual, kelelahan, kesemutan, keram pada lengan dan tangan.

Di perkantoran, sebuah studi mengenai bangunan kantor modern di Singapura dilaporkan bahwa 312 responden ditemukan 33% mengalami gejala Sick Building Syndrome (SBS). Keluhan mereka umumnya cepat lelah 45%, hidung mampat 40%, sakit kepala 46%, kulit kemerahan 16%, tenggorokan kering 43%, iritasi mata 37%, lemah 31%.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan, pasal 23 mengenai kesehatan kerja disebutkan bahwa upaya kesehatan kerja wajib diselenggarakan pada setiap tempat kerja, khususnya tempat kerja yang mempunyai resiko bahaya kesehatan yang besar bagi pekerja agar dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan diri sendiri dan masyarakat sekelilingnya, untuk memperoleh produktivitas kerja yang optimal, sejalan dengan program perlindungan tenaga kerja.

A. Konsep Kesehatan dan Keselamatan Kerja

1. Pengertian Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Menurut Mangkunegara (2002: 163) Keselamatan dan kesehatan kerja adalah suatu pemikiran dan upaya untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmaniah maupun rohaniah tenaga kerja pada khususnya, dan manusia pada umumnya, hasil karya dan budaya untuk menuju masyarakat adil dan makmur.

Menurut Suma'mur (2001: 104), keselamatan kerja merupakan rangkaian usaha untuk menciptakan suasana kerja yang aman dan tentram bagi para karyawan yang bekerja di perusahaan yang bersangkutan.

Menurut Simanjuntak (1994), Keselamatan kerja adalah kondisi keselamatan yang bebas dari resiko kecelakaan dan kerusakan dimana kita bekerja yang mencakup tentang kondisi bangunan, kondisi mesin, peralatan keselamatan, dan kondisi pekerja.

Mathis dan Jackson (2002: 245), menyatakan bahwa Keselamatan adalah merujuk pada perlindungan terhadap kesejahteraan fisik seseorang terhadap cedera yang terkait dengan pekerjaan. Kesehatan adalah merujuk pada kondisi umum fisik, mental dan stabilitas emosi secara umum.

Menurut Ridley, John (Boby Shiantosia, 2000: 6), mengartikan Kesehatan dan Keselamatan Kerja adalah suatu kondisi dalam pekerjaan yang sehat dan aman baik itu bagi pekerjaannya, perusahaan maupun bagi masyarakat dan lingkungan sekitar pabrik atau tempat kerja tersebut.

Jackson (1999: 222), menjelaskan bahwa Kesehatan dan Keselamatan Kerja menunjukkan kepada kondisi-kondisi fisiologis-fisikal dan psikologis tenaga kerja yang diakibatkan oleh lingkungan kerja yang disediakan oleh perusahaan.

2. Indikator Penyebab Keselamatan Kerja

Menurut Mangkunegara (2002: 170), bahwa indikator penyebab keselamatan kerja adalah:

a. Keadaan Tempat Lingkungan Kerja

Keadaan tempat lingkungan kerja, yang meliputi:

- 1) Penyusunan dan penyimpanan barang-barang yang berbahaya yang kurang diperhitungkan keamanannya.
- 2) Ruang kerja yang terlalu padat dan sesak
- 3) Pembuangan kotoran dan limbah yang tidak pada tempatnya.

b. Pemakaian Peralatan Kerja

Pemakaian peralatan kerja, yang meliputi:

- 1) Pengaman peralatan kerja yang sudah usang atau rusak.
- 2) Penggunaan mesin, alat elektronik tanpa pengaman yang baik Pengaturan penerangan.

3. Tujuan Penerapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Secara umum, kecelakaan selalu diartikan sebagai kejadian yang tidak dapat diduga. Kecelakaan kerja dapat terjadi karena kondisi yang tidak membawa keselamatan kerja, atau perbuatan yang tidak selamat. Kecelakaan kerja dapat didefinisikan sebagai setiap perbuatan atau kondisi tidak selamat yang dapat mengakibatkan kecelakaan.

Berdasarkan definisi kecelakaan kerja maka lahirlah keselamatan dan kesehatan kerja yang mengatakan bahwa cara menanggulangi kecelakaan kerja adalah dengan meniadakan unsur penyebab kecelakaan dan atau mengadakan pengawasan yang ketat. (Silalahi, 1995).

Keselamatan dan kesehatan kerja pada dasarnya mencari dan mengungkapkan kelemahan yang memungkinkan terjadinya

kecelakaan. Fungsi ini dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu mengungkapkan sebab-akibat suatu kecelakaan dan meneliti apakah pengendalian secara cermat dilakukan atau tidak.

Menurut Mangkunegara (2002: 165), bahwa tujuan dari keselamatan dan kesehatan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Agar setiap pegawai mendapat jaminan keselamatan dan kesehatan kerja baik secara fisik, sosial, dan psikologis.
- b. Agar setiap perlengkapan dan peralatan kerja digunakan sebaik-baiknya selektif mungkin.
- c. Agar semua hasil produksi dipelihara keamanannya.
- d. Agar adanya jaminan atas pemeliharaan dan peningkatan kesehatan gizi pegawai.
- e. Agar meningkatkan kegairahan, keserasian kerja, dan partisipasi kerja.
- f. Agar terhindar dari gangguan kesehatan yang disebabkan oleh lingkungan atau kondisi kerja.
- g. Agar setiap pegawai merasa aman dan terlindungi dalam bekerja.

B. Kesehatan dan Keselamatan Kerja

1. Arti Penting Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Pelaksanaan Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) adalah salah satu bentuk upaya untuk menciptakan tempat kerja yang aman, sehat, bebas dari pencemaran lingkungan, sehingga dapat mengurangi dan atau bebas dari kecelakaan kerja dan penyakit akibat kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Kecelakaan kerja tidak saja menimbulkan korban jiwa maupun kerugian materi bagi pekerja dan pengusaha, tetapi juga dapat mengganggu proses produksi secara menyeluruh, merusak lingkungan yang pada akhirnya akan berdampak pada masyarakat luas.

Penyakit Akibat Kerja (PAK) dan Kecelakaan Kerja (KK) di kalangan petugas kesehatan dan non kesehatan kesehatan di Indonesia belum terekam dengan baik. Jika kita pelajari angka kecelakaan dan penyakit akibat kerja di beberapa negara maju (dari beberapa pengamatan) menunjukkan kecenderungan peningkatan prevalensi. Sebagai faktor penyebab, sering terjadi karena kurangnya kesadaran pekerja dan kualitas serta keterampilan pekerja yang kurang memadai.

Banyak pekerja yang meremehkan risiko kerja, sehingga tidak menggunakan alat-alat pengaman walaupun sudah tersedia.

Dalam penjelasan undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan telah mengamanatkan antara lain, setiap tempat kerja harus melaksanakan upaya kesehatan kerja, agar tidak terjadi gangguan kesehatan pada pekerja, keluarga, masyarakat dan lingkungan disekitarnya. Tenaga kesehatan yang perlu kita perhatikan yaitu semua tenaga kesehatan yang merupakan suatu institusi dengan jumlah petugas kesehatan dan non kesehatan yang cukup besar. Kegiatan tenaga atau petugas kesehatan mempunyai risiko berasal dari faktor fisik, kimia, ergonomi dan psikososial. Variasi, ukuran, tipe dan kelengkapan sarana dan prasarana menentukan kesehatan dan keselamatan kerja. Seiring dengan kemajuan IPTEK, khususnya kemajuan teknologi sarana dan prasarana, maka risiko yang dihadapi petugas tenaga kesehatan semakin meningkat.

Petugas atau tenaga kesehatan merupakan orang pertama yang terpajan terhadap masalah kesehatan yang merupakan kendala yang dihadapi untuk setiap tahunnya. Selain itu dalam pekerjaannya menggunakan alat - alat kesehatan, berionisasi dan radiasi serta alat-alat elektronik dengan voltase yang mematikan, dan melakukan percobaan dengan penyakit yang dimasukan ke jaringan hewan percobaan. Oleh karena itu penerapan budaya "aman dan sehat dalam bekerja" hendaknya dilaksanakan pada semua Institusi.

2. Fasilitas Sarana/Prasarana: Berpengaruh terhadap Kantor, Individu, dan Masyarakat

Sarana/Prasana Kantor adalah sarana kantor yang meliputi berbagai alat/media elektronik yang harus ada di tempat kerja kantor untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kantor dan faktor yang dapat berpengaruh terhadap kantor perorangan dan masyarakat.

- a. Disain Sarana/Prasarana Kantor harus mempunyai sistem yang memadai dengan sirkulasi udara yang adekuat agar suasana di dalam ruangan tersebut menjadi nyaman.
- b. Disain Sarana/Prasarana Kantor harus mempunyai pemadam api yang tepat terhadap segala sesuatu yang bisa menyebabkan terjadinya kebakaran.

- c. Harus tersedia alat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

3. Optimalisasi Kerja Kantor

Kinerja (performen) setiap petugas kantor dan non kantor merupakan *resultante* dari tiga komponen kantor kerja yaitu kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja yang dapat merupakan beban tambahan pada pekerja. Bila ketiga komponen tersebut serasi maka bisa dicapai suatu derajat kantor kerja yang optimal dan peningkatan produktivitas. Sebaliknya bila terdapat ketidak serasian dapat menimbulkan masalah kantor kerja berupa penyakit ataupun kecelakaan akibat kerja yang pada akhirnya akan menurunkan produktivitas kerja.

a. Kapasitas Kerja

Status kantor masyarakat pekerja di Indonesia pada umumnya belum memuaskan. Dari beberapa hasil penelitian didapat gambaran bahwa 30– 40% masyarakat pekerja kurang kalori protein, 30% menderita anemia gizi dan 35% kekurangan zat besi tanpa anemia. Kondisi kantor seperti ini tidak memungkinkan bagi para pekerja untuk bekerja dengan produktivitas yang optimal. Hal ini diperberat lagi dengan kenyataan bahwa angkatan kerja yang ada sebagian besar masih di isi oleh petugas kantor dan non kantor yang mempunyai banyak keterbatasan, sehingga untuk dalam melakukan tugasnya mungkin sering mendapat kendala terutama menyangkut masalah PAHK dan kecelakaan kerja.

b. Beban Kerja

Sebagai pemberi jasa pelayanan kantor maupun yang bersifat teknis banyak yang beroperasi 8-24 jam sehari, dengan demikian kegiatan pelayanan kantor, misalnya pada laboratorium menuntut adanya pola kerja bergilirdan tugas/jaga malam.

Pola kerja yang berubah-ubah dapat menyebabkan kelelahan yang meningkat, akibat terjadinya perubahan pada bioritmik (irama tubuh). Faktor lain yang turut memperberat beban kerja antara lain tingkat gaji dan jaminan sosial bagi pekerja yang masih relatif rendah, yang berdampak pekerja terpaksa melakukan kerja tambahan secara berlebihan. Beban psikis ini dalam jangka waktu lama dapat menimbulkan stres.

c. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja bila tidak memenuhi persyaratan dapat mempengaruhi kantor kerja dapat menimbulkan Kecelakaan Kerja (Occupational Accident), Penyakit Akibat Kerja dan Penyakit Akibat Hubungan Kerja (Occupational Disease & Work Related Diseases).

C. Dinamika Kantor dan Keselamatan Kerja

1. Kantor dan Keselamatan Kerja Perkantoran

Ada beberapa hal penting yang harus mendapatkan perhatian sehubungan dengan pelaksanaan K3 perkantoran, yang pada dasarnya harus memperhatikan dua hal yaitu *indoor* dan *outdoor*, yang kalau diurai seperti dibawah ini:

Konstruksi gedung beserta perlengkapannya dan operasionalisasinya terhadap bahaya kebakaran serta kode pelaksanaannya.

Jaringan elektrik dan komunikasi. kualitas udara. kualitas pencahayaan. kebisingan. *display unit* (tata ruang dan alat). *hygiene* dan *sanitasi*. psikososial. pemeliharaan. penggunaan komputer.

2. Permasalahan Kantor dan Keselamatan Kerja Perkantoran

a. Konstruksi Gedung

Disain arsitektur (aspek K3 diperhatikan mulai dari tahap perencanaan). Seleksi material, misalnya tidak menggunakan bahan yang membahayakan seperti asbes dll. Seleksi dekorasi disesuaikan dengan asas tujuannya misalnya penggunaan warna yang disesuaikan dengan kebutuhan.

Tanda khusus dengan pewarnaan kontras/kode khusus untuk objek penting seperti perlengkapan alat pemadam kebakaran, tangga, pintu darurat dll. (peta petunjuk pada setiap ruangan/unit kerja/tempat yang strategis misalnya dekat lift dll, lampu darurat menuju exit door).

b. Kualitas Udara

Pentingnya mengenali jenis kualitas udara, antara lain:

- 1) Kontrol terhadap temperatur ruang dengan memasang termometer ruangan.
Kontrol terhadap polusi
- 2) Pemasangan "Exhaust Fan" (perlindungan terhadap kelembaban udara).

- 3) Pemasangan stiker, poster "dilarang merokok".
- 4) Sistem ventilasi dan pengaturan suhu udara dalam ruang (lokasi udara masuk, ekstraksi udara, filtrasi, pembersihan dan pemeliharaan secara berkala filter AC) minimal setahun sekali, kontrol mikrobiologi serta distribusi udara untuk pencegahan penyakit "*Legionaire Diseases*".
- 5) Kontrol terhadap lingkungan (kontrol di dalam/diluar kantor). Misalnya untuk *indoor*: penumpukan barang-barang bekas yang menimbulkan debu, bau dll. *Outdoor*: disain dan konstruksi tempat sampah yang memenuhi syarat kantor dan keselamatan, dll.
- 6) Perencanaan jendela sehubungan dengan pergantian udara jika AC mati.
- 7) Pemasangan Fan di dalam Lift.

c. Kualitas Pencahayaan (penting mengenali jenis cahaya):

Pentingnya mengenali jenis kualitas pencahayaan, antara lain:

- 1) Mengembangkan sistem pencahayaan yang sesuai dengan jenis pekerjaan untuk membantu menyediakan lingkungan kerja yang sehat dan aman. (secara berkala diukur dengan Luxs Meter)
- 2) Membantu penampilan visual melalui kesesuaian warna, dekorasi dll.
- 3) Menegembangkan lingkungan visual yang tepat untuk kerja dengan kombinasi cahaya (agar tidak terlalu cepat terjadinya kelelahan mata).
- 4) Perencanaan jendela sehubungan dengan pencahayaan dalam ruang.
- 5) Penggunaan tirai untuk pengaturan cahaya dengan memperhatikan warna yang digunakan.
- 6) Penggunaan lampu darurat (emergency lamp) di setiap tangga.

d. Jaringan elektrik dan komunikasi (penting agar bahaya dapat dikenali):

Yang berhubungan dengan jaringan elektrik dan komunikasi (penting agar bahaya dapat dikenali), antara lain:

- 1) Internal Over voltage

- Hubungan pendek
 - Induksi Arus berlebih
 - Korosif kabel
 - Kebocoran instalasi
 - Campuran gas eksplosif
- 2) Eksternal Faktor mekanik.
 - 3) Faktor fisik dan kimia.
 - 4) Angin dan pencahayaan (cuaca)
 - 5) Binatang pengerat bisa menyebabkan kerusakan sehingga terjadi hubungan pendek.
 - 6) Manusia yang lengah terhadap risiko dan SOP.
 - 7) Bencana alam atau buatan manusia.

e. Rekomendasi Penggunaan Perlengkapan Kantor dalam K3 Perkantoran

Penggunaan central stabilizer untuk menghindari over/under voltage. Penggunaan stop kontak yang sesuai dengan kebutuhan (tidak berlebihan) hal ini untuk menghindari terjadinya hubungan pendek dan kelebihan beban.

Pengaturan tata letak jaringan instalasi listrik termasuk kabel yang sesuai dengan syarat kantor dan keselamatan kerja.

Perlindungan terhadap kabel dengan menggunakan pipa pelindung.

1) Kontrol Terhadap Kebisingan

Kontrol Terhadap Kebisingan. Meliputi, antara lain:

- Idealnya ruang rapat dilengkapi dengan dinding kedap suara.
- Di depan pintu ruang rapat diberi tanda " harap tenang, ada rapat".
- Dinding isolator khusus untuk ruang genset.

Hal-hal lainnya sudah termasuk dalam perencanaan konstruksi gedung dan tata ruang.

2) Display Unit (Tata Ruang Dan Letak)

Yang berhubungan dengan Display unit (tata ruang dan letak), antara lain:

- Petunjuk disain interior supaya dapat bekerja fleksibel, fit, luas untuk perubahan posisi, pemeliharaan dan

adaptasi.

- Konsep disain dan letak furniture (1 orang/2 m²).
- Ratio ruang pekerja dan alat kerja mulai dari tahap perencanaan.
- Perhatikan adanya bahaya radiasi, daerah gelombang elektromagnetik.
- Ergonomik aspek antara manusia dengan lingkungan kerjanya.
- Tempat untuk istirahat dan shalat.
- Pantry dilengkapi dengan lemari dapur.
- Ruang tempat penampungan arsip sementara.
- Workshop station (bengkel kerja).

3) Hygiene dan Sanitasi

Yang berhubungan dengan Hygiene dan sanitasi, antara lain:

- a) Ruang kerja
 - Memelihara kebersihan ruang dan alat kerja serta alat penunjang kerja.
 - Secara periodik peralatan/penunjang kerja perlu di up grade.
 - Toilet/Kamar mandi
 - Disediakan tempat cuci tangan dan sabun cair.
 - Membuat petunjuk-petunjuk mengenai penggunaan closet duduk, larangan berupa gambar dll.
 - Penyediaan bak sampah yang tertutup.
 - Lantai kamar mandi diusahakan tidak licin.
- b) Kantin, selalu memperhatikan personal hygiene bagi pramusaji (penggunaan tutup kepala, celemek, sarung tangan dll).
 - Penyediaan air mengalir dan sabun cair.
 - Lantai tetap terpelihara.
 - Penyediaan makanan yang sehat dan bergizi seimbang. Pengolahannya tidak menggunakan minyak goreng secara berulang.
- c) Penyediaan bak sampah yang tertutup; Secara umum di setiap unit kerja dibuat poster yang berhubungan dengan pemeliharaan kebersihan lingkungan kerja.

- d) Psikososial; Petugas keamanan ditiap lantai.
- e) Reporting system (komunikasi) ke satuan pengamanan.
- f) Mencegah budaya kekerasan ditempat kerja yang disebabkan oleh:
 - Budaya nrimo.
 - Sistem pelaporan macet.
 - Ketakutan melaporkan.
 - Tidak tertarik/cuek dengan lingkungan sekitar.

Semua hal diatas dapat diatasi melalui pembinaan mental dan spiritual secara berkala minimal sebulan sekali.

4) Penegakan disiplin ditempat kerja.

- Olah raga di tempat kerja, sebelum memulai kerja.
- Menggalakkan olah raga setiap jumat.
- Pemeliharaan
- Melakukan walk through survey tiap bulan/triwulan atau semester, dengan memperhitungkan risiko berdasarkan faktor-faktor konsekuensi, paparan dan kemungkinan terjadinya.
- Melakukan corrective action apabila ada hal-hal yang tidak sesuai dengan ketentuan.
- Pelatihan tanggap darurat secara periodik bagi pegawai.
- Pelatihan investigasi terhadap kemungkinan bahaya bom/ kebakaran/demostrasi/bencana alam serta Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) bagi satuan pengamanan.

5) Aspek K3 perkantoran (tentang penggunaan komputer)

- Penggunaan komputer secara sehat, benar dan nyaman:
- Hal-hal yang harus diperhatikan :
- Memanfaatkan kesepuluh jari.
- Istirahatkan mata dengan melihat kejauhan setiap 15-20 menit.
- Istirahat 5-10 menit tiap satu jam kerja.
- Lakukan peregangan.
- Sudut lampu 45°.
- Hindari cahaya yang menyilaukan, cahaya datang harus dari belakang.

- Sudut pandang 15°, jarak layar dengan mata 30 – 50 cm.
- Kursi ergonomis (adjusted chair).
- Jarak meja dengan paha 20 cm
- Senam waktu istirahat.

Dari beberapa hal di atas, maka perlu membuat leaflet/poster yang berhubungan dengan penggunaan komputer di setiap unit kerja. Mengusulkan pada Pusat Promosi Kantor untuk membuat poster/leaflet. Penggunaan komputer yang bebas radiasi (Liquor Crystal Display).

Dalam pelaksanaan K3 perkantoran perlu memperhatikan 2 (dua) hal penting yakni indoor dan outdoor. Baik perhatian terhadap konstruksi gedung beserta perlengkapannya dan operasionalisasinya terhadap bahaya kebakaran serta kode pelaksanaannya maupun terhadap jaringan elektrik dan komunikasi, kualitas udara, kualitas pencahayaan, kebisingan, display unit (tata ruang dan alat), hygiene dan sanitasi, psikososial, pemeliharaan maupun aspek lain mengenai penggunaan komputer.

Hal diatas tidak hanya meningkatkan dari sisi kantor maupun sisi keselamatan karyawan/pekerja dalam melakukan pekerjaan di tempat kerjanya. Harapannya rekomendasi ini dapat dijadikan sebagai acuan ataupun perbandingan dalam rangka meningkatkan pelaksanaan K3 khususnya di perkantoran.

3. Stres: Dampak Permasalahan Kerja

a. Makna Stres Kerja

Menurut Anwar (1993: 93), Stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Yoder dan Staudohar (1982: 308) mendefinisikan Stres Kerja adalah *Job stress refers to a physical or psychological deviation from the normal human state that is caused by stimuli in the work environment*, yang kurang lebih memiliki arti suatu tekanan akibat bekerja juga akan mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi fisik seseorang, di mana tekanan itu berasal dari lingkungan pekerjaan tempat individu tersebut berada.

Beehr dan Franz (Bambang Tarupolo, 2002:17), mendefinisikan stres kerja sebagai suatu proses yang menyebabkan orang merasa sakit, tidak nyaman atau tegang karena pekerjaan, tempat kerja atau

DAFTAR PUSTAKA

- Abizar. 2008. *Interaksi Komunikasi dan Pendidikan*. Padang: UNP Press
- Agus Sugiarto dan Teguh Wahyono, 2005, *Manajemen Kearsipan Modern* Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Akhyar A. 2010. *Manajemen Perkantoran*. (Modul 1) Kendari: FKIP Universitas Muhammadiyah Kediri.
- Anderson, R., G. 1973. *Organization and Methods*, London: MacDonald and Evans.
- ANRI, 2005, *Model Mengelola Arsip Dinamis*, Jakarta: Penerbit Pusat Pendidikan dan Pelatihan Kearsipan.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya,
- Arda. 2010. *Sistem Kearsipan di Indonesia*. [Online]. Tersedia: <http://arsip.grobogan.go.id>. [14 Desember 2013].
- Arief, Verdico. 2008. *Korespondensi*. [Online]. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/> [19 Desember 2013].
- Arifin, E., Zaenal. 1996. *Penggunaan Bahasa Indonesia dalam Surat Dinas*, Jakarta: Akademika Pressindo.
- Astini, Tintin. 2004. *Melakukan Prosedur Administrasi*. Bandung. CV.ARMICO Indonesia.
- Bambang Tarupolo. 2002. *Warta Kesehatan Kerja Media Komunikasi Kesehatan Kerja Edisi 2*.
- Cangara, Hafied. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo

- Chrislip, David, D, and Carl E., Larson. 1994. *Collaboration Leadership*, San Fransisco, California: Jossey-Bass Inc.
- Dadang Suhardan. 1985. *Manajemen Kantor Sekolah*. Bandung: FIP IKIP.
- Davis, Gordon,B ,1985. *Management Information System: Conceptual Foundation, Structure and Development*. New York : Mc. Graw Hill-Book Co.
- Depdikbud RI. 1983. *Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal*. Jakarta:Dikbud
- Ernie Trina Watisule Dan Kurniawansaefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Gibson, James L, Ivancevich, John M, Donnely, James H, Jr, Adiarni, Nunuk 1996. *Pedoman Manajemen. Pemotivasian*, Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Hani Handoko. T. 1998, *Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit FE UGM
- Harold Koontz, Cyrll O'Donnell, Heinz Weihrich. 1990, *Manajemen*, Edisi 8, Terjemahan. Jakarta: Erlangga,
- Hasibuan, Malayu. 1996. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: PT Toko Gunung Agung.
- Hershey, Gerald L. 1985. *Supervising Office Systems Personnel: Strategic for Proffesional Management of the Automatic Office*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Hirakos. 2011. *Implementasi Teknologi Informasi Untuk Keunggulan Kompetitif Perusahaan* [online]. Tersedia: [http://carapedia.com/surat terbuka info1943.html](http://carapedia.com/surat%20terbuka%20info1943.html) (diakses 31 Desember 2013).
- Horton, Paul B. dan Chester L. Hunt. 1984. *Sociology*. Edisi keenam. *International Student Edition*. Tokyo: Mc.Graw-Hill Book Company Inc.
- Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha. 2008. *Kompetensi Plus Teori, Desain, Kasus, dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama
- Indra, Taufik. 2009. *Aspek Manajemen Kantor*. Tersedia: [http://www.bloggaul.com/mantor2 indra taufik](http://www.bloggaul.com/mantor2%20indra%20taufik) .(14 November 2013).

- Indriyo Gitosudarmo. 1996, *Prinsip Dasar Manajemen*, Edisi 3, BPFE UGM, Yogyakarta.
- John Kendrick. 1977. "An Introduction to the dynamic of productivity charge"
- Keith Davis, 1962. *Human Relations at Work*, New York, San Francisco, Toronto, London.
- Komarudin. 1993, *Manajemen Kantor, Teori dan praktek*, Bandung, Trigenda Karya.
- Kusriyanto. 1991. Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Laundon, K.C. dan Laundon, J.P. 2004. *Management Informaton systems: Managin the Digital Firm*. Edisi kedelapan. Pearson-prentice Hall: New Jersey.
- Leffingwell, William H., and Edwin M. Robinson, 1985, *Textbook of Office Management*, New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Lilico, T.M. 1984. *Komunikasi Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Littlefield, C. et.all. 1985. *Office and Administrative Management*, New Delhi: Prentice Hall of India.
- Madepidarta, 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta; Rineke Cipta.
- Mathis Robert L. dan Jackson. 2002. *Human Resources Management*, Yogyakarta: Penerbit BPFE
- McLeod, R. dan Schell, G. 2001. *Management Informaton Systems*. Edisi 8. Prentice Hall: New Jersey
- Mills, Geoffry, et.all. 1990. *Modern Office Management*. London: Pitman Publicity Limited.
- Mintorogo, A., dan Sedarmanti. 1992. Dasar-dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran. Bandung: Ilham Jaya.
- Moekijat. 1989. *Administrasi Perkantoran*. Bandung: Mandar Maju
- Muhammad, Arni. 1995. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Munir A.S. 1982. *Tatalaksana Perkantoran dan Penerapannya*. Jakarta: Pradnya Paramita.

- Nuraida Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Jakarta: Kanisius
- Oteng Sutisna. 1987. *Administrasi Pendidikan: Dasar Teoretis untuk Praktik Profesional*. Bandung: Angkasa.
- Pandji Anoraga. 2001. *Psikologi Kepemimpinan*, (Cetakan Ketiga). Jakarta: Rineka Cipta,
- Pidarta Made, 2004 *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta; PT Rineke Cipta
- Quible, Z.K. 2001. *Administrative Office Management, An Introduction*. Edisi ketujuh. Prentice Hall. Upper Saddle River. New Jersey
- Rahman, Hasanuddin. 2004. *Manajemen Fit & Proper Test*. Yogyakarta: Pustaka Widyatama.
- Ratna Wilis. 1996. *Teori-Teori Belajar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.Hlm. 56
- Raymond McLeod,Jr. 2001. *Sistem Informasi Manajemen*. PT. Jakarta: Prenhaslindo.
- Rini, Jacinta F. 2002. *Stres Kerja*. [Online]. http://www.baliusada.com/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&i. (Diakses pada tanggal 21 Desember 2013)
- Sabardi Agus, 1987. *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan.
- Sagala, Syaiful. 2008. *Administrasi Pendidikan Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Sedarmayanti, 1999, *Dasar-Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- _____, 2003, *Tata Kearsipan dengan Memanfaatkan Teknologi Modern*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Simanjuntak.PJ. 1994. *Manajemen Keselamatan Kerja*. Jakarta Himpunan Pembina SDM Indonesia (HPSDMI)..
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Efendi. 1976. *Understanding Practice and Analysis*. New York: Random House.Hlm. 132 D,

- Slamet Sutanto. 1995. *Administrasi Kantor Manajemen dan Aplikasi*. Jakarta: Djambatan.
- Soetrisno dan Brisma Renaldi. 2009. *Manajemen Perkantoran Modern*. Modul Diklat Prajabatan Golongan III. Jakarta: Ledmbaga Administrasi Negara-RI.
- Stephen P.Robbins. 1994. *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi*, Jakarta: Arcan.
- Suad Husnan, 1996, *Manajemen*. Yogyakarta: Andi
- Sukanto Reksohadiprodjo. 1997, *Pengantar Manajemen*, Jakarta: Karunika Universitas Terbuka,
- Sukoco, Badri Munir. 2007. *Manajemen Administrasi Pekantoran Modern*. Jakarta: Erlangga.
- Sulistiyo Basuki ,2004, *Pengantar Dokumentasi*, Yogyakarta: Penerbit Rekayasa Sains.
- Suma'mur. 2001. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*, Jakarta CV Haji.Mas Agung.
- Suparjati dkk. 2000. *Tata Usaha dan Kearsipan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutrisno & Arisma Renaldi. 2003. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI.
- Terry, George R. 1973. *Managing Office Services*. Bombay: Tara Porevala Plublishing Industries Private Ltd.
- The Liang Gie, 2000, *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- _____. 1979. *Kamus administrasi perkantoran*. Jakarta: Nur Cahaya
- Thomas Wiyasa. 2005, *Tugas Sekretaris dalam Mengelola Surat dan Arsip Dinamis*, Jakarta: Penerbit Pradnya Paramita
- Tiningsih, Yulia. (2007). *Penataan Arsip*. [Online]. Tersedia: <http://www.scribd.com/doc/> [9 Desember 2013].
- Winardi. 1990. *Manajemen Perkantoran dan Pengawasan*. Bandung: Mandar Maju.
- WS, Winkel. 1997. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta: Gramedia.

- Wursanto, 1991, *Kearsipan 1 dan 2*, Jakarta; Penerbit Kanisius Jakarta.
- Yaqin, Ainul. 2009. *Peranan teknologi informasi khususnya system informasi dalam manajemen perkantoran modern* [online]. Tersedia: <http://yaqinov.wordpress.com/2009/03/13/> (26 Desember 2013)
- Yoder Dale, dan and Paul D Staudohar. 1982. *Personal Management and Industrial. Relations*, Seventh Edition, Prentice Hall, New Jersey.
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Zaharudin, Harmaizar. 2006. *Menggali Potensi Wirausaha*. Bekasi: CV.Dian Anugrah Prakasa.

PROFIL PENULIS



Dr. H. A. Rusdiana, Drs., MM. Lahir di Puhun Ciamis pada tanggal 21 April 1961, merupakan anak pertama dari tujuh bersaudara pasangan Bapak Sukarta (Alm), dengan Ibu Junirah. Sejak kecil mengikuti orang tua di Dusun Puhun Desa Cinyasag Kec. Panawangan Kab. Ciamis. Tamat Sekolah Dasar di SD Cinyasag I, tahun 1975. Madrasah Tsanawiyah di Panawangan Ciamis

lulus tahun 1979, Madrasah Aliyah Bandung lulus 1982, Jurusan Dakwah Fakultas Ushuluddin IAIN Sunan Gunung Djati Bandung tahun 1987, S-2 Magister Manajemen (IMMI) Jakarta tahun 2002. dan menyelesaikan S-3 Program Pascasarjana Manajemen Pendidikan Universitas Islam Nusantara Bandung, tahun 2012. Karir mengajar sejak tahun 1982 mulai dari guru MI-MTS-SMA-STM, mulai tahun 2000 sebagai dosen di IAIN dan di beberapa PTAIS dilingkungan Kopertais Wilayah II Jawa Barat dan Banten. Hal itu dikerjakan bersamaan dengan tugas pokok sebagai tenaga administrasi sejak tahun 1986-2007, jabatan structural terakhir Kepala Bagian Tatausaha Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sesuai dengan moto hidupnya "belajar dan mengabdikan", sebagai Dosen PNS Fakultas Sains dan Teknologi UIN Bandung. Sampai saat ini ada enam buku ajar: Pengantar Manajemen (Tresna Bhakti, 2002), Manajemen SDM (Tresna Bhakti, 2007), Ilmu Sosial dan Budaya Dasar (Tresna Bhakti, 2008), Pendidikan Kewarganegaraan (Tresna Bhakti, 2009), Sosiologi Pendidikan (BatiC 2010), Antropologi Pendidikan (BatiC 2011), dan buku teks Manajemen SDM cet.II (Arsad, 2013), Manajemen Kewirausahaan (Arsad, 2013), Pendidikan Kewirausahaan (Insan Komonika, 2013). Membangun Desa Peradaban Berbasis Pendidikan

(Insan Komonika, 2013). Ada limabelas judul buku Manajemen, Pendidikan dan Keguruan yang siap terbit. Dalam tiga tahun terakhir 6 Kegiatan penelitian, 6 tulisan Jurnal Nasional dan Internasional. Disamping itu, tak luput dari pengabdian kepada masyarakat membina dan mengembangkan Yayasan Sosial Dana Pendidikan Al-Misbah Cipadung-Bandung (Diniyah, RA, MI, dan MTs), sejak tahun 1984, serta garapan khusus Yayasan Pengembangan Swadaya Masyarakat Tresna Bhakti, yang didirikannya sejak tahun 1994 dan sekaligus sebagai Ketua Yayasan, kegiatannya pembinaan dan pengembangan Asrama mahasiswa pada setiap tahunnya tidak kurang dari 50 mahasiswa di Asrama Tresna Bhakti Cibiru Bandung. Serta membina dan mengembangkan Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM) Tresna Bhakti sejak tahun 2007 di Desa kelahirannya Desa Cinyasag Kecamatan Panawangan Ciamis.



Dr. Qiqi Yuliati Zaqiah, M.Ag. adalah doktor dalam bidang pengembangan kurikulum dari UPI Bandung, lahir di Garut, 31 Juli 1967, adalah dosen tetap Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung.

Sekolah Dasarnya diselesaikan di SD Negeri Garut tahun 1980, SLTP dan SLTAny diselesaikan di kota yang sama pada tahun 1983. Kemudian hijrah ke Bandung melanjutkan Pendidikan Tinggi (S1 dan S2) di Institut Agama Islam Negeri sekarang Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Jurusan Pendidikan Agama Islam, dan S3 diselesaikan di Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung lulus tahun 2013.

Selain mengajar di almamaternya, penulis juga merintis dan mengembangkan sekolah unggulan dari mulai jenjang PG, TK, SD sampai SMP bersama suami tercinta Dr. Dadang Suhendar, M.Pd yakni sekolah Tunas Unggul Bandung sejak tahun 2003 hingga sekarang.

Ibu dari Azmi Said Al Ghifari, Farah Sahirah Zahra, Aisyah Jilan Nabila, dan Salma Kamilah Rahma ini, aktif sebagai nara sumber dalam berbagai pelatihan pada guru-guru sekolah maupun madrasah di berbagai daerah di beberapa provinsi di Indonesia. Berbekal pengalaman dalam mengelola lembaga pendidikan, maka penulis juga aktif menjadi konsultan pendidikan di beberapa sekolah Islam.

Karya tulis yang pernah dipublikasikannya adalah : *Buku Pendidikan Anak Usia Dini, Kuliah Akhlak, Model Pembelajaran BBL dan Optimalisasi Kemampuan Berpikir Kritis Siswa*. Penelitian yang sudah dipublikasikan antara lain : Penelitian tentang Studi Mutu Pembelajaran di MTs di kota Bandung, Kinerja Dosen IAIN SGD Bandung, dan lain-lain.